



# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



## SATISFAÇÃO E SEGURANÇA NO TRANSPORTE PÚBLICO URBANO: UMA AVALIAÇÃO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

### Eixo Temático 2: Desafios para as Cidades Inteligentes na Amazônia

*Josué de Lima Carvalho*  
Universidade da Amazônia

*Mariana Fernandes da Silva Moraes*  
Universidade da Amazônia

*Mauro Margalho Coutinho*  
Universidade da Amazônia

*Mário Vasconcellos Sobrinho*  
Universidade da Amazônia

### RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos usuários em relação à qualidade do transporte público urbano no município de Tomé Açu/PA, com foco em diversos aspectos de satisfação, incluindo uma investigação específica sobre a insegurança, particularmente em relação às mulheres. O estudo foi conduzido em uma empresa prestadora de serviços de transporte público, sediada no município lócus da pesquisa, e adotou uma abordagem descritiva, exploratória e quantitativa. Na coleta de dados, utilizou-se uma *survey* elaborada em formulário eletrônico, respondida por 129 usuários do serviço e distribuída por meio de redes sociais. O instrumento de coleta de dados baseou-se no instrumento SERVPERF, a partir de uma escala Likert (1932) de 1 a 5 para avaliação, na qual os participantes puderam expressar seus níveis de concordância. Além disso, o questionário incluiu questões sociodemográficas para contextualizar as respostas. Os resultados obtidos revelaram a necessidade de a empresa reavaliar seus padrões de qualidade, com destaque para áreas críticas, como a segurança e a empatia, que foram predominantemente avaliadas de maneira negativa, principalmente por usuárias mulheres. Essas descobertas têm implicações significativas para a melhoria do transporte público urbano em Tomé Açu/PA e, potencialmente, em outras localidades, enfatizando a importância de considerar as percepções dos usuários, principalmente no que diz respeito à segurança, para aprimorar o serviço oferecido. A pesquisa também destaca a necessidade de políticas e medidas específicas que atendam às preocupações das mulheres, contribuindo para um transporte público mais seguro e satisfatório para todas as partes envolvidas.

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



**Palavras chaves:** Qualidade no transporte público. Serviço. Segurança.

## INTRODUÇÃO

A necessidade de deslocamento humano e transporte de mercadorias remonta aos primórdios da civilização, sendo uma parte intrínseca da sociedade, resultante das interações sociais e econômicas de seus membros (NAPIERALA, 2010). A rotina das pessoas depende, em grande parte, de sua capacidade de se locomover, seja para ir ao trabalho, escola, atividades culturais, lazer ou recreação. Nesse contexto, o transporte público urbano desempenha um papel fundamental no dia a dia das pessoas, sendo o meio de transporte mais amplamente utilizado devido à sua acessibilidade, conveniência e disponibilidade de serviços.

A avaliação da satisfação dos usuários torna-se essencial para compreender a qualidade do serviço de transporte público urbano e identificar eventuais desafios que precisam ser superados para aprimorá-lo. É importante destacar que a entrega de serviços de alta qualidade aos consumidores desempenha um papel crucial no desempenho das empresas e pode contribuir para a fidelização dos clientes.

Para Berdichevsky e Mott (2009), a insegurança experimentada por mulheres no transporte público é um problema global que afeta a mobilidade e a qualidade de vida das cidadãs. Esta questão envolve uma série de fatores, incluindo assédio sexual, violência, medo de ataques e falta de segurança nos sistemas de transporte público. As autoras destacam que o assédio sexual no transporte público se tornou uma experiência comum para muitas mulheres, afetando sua mobilidade e bem-estar psicológico.

Abrahams e Jewkes (2010), discutem estratégias para prevenir a violência de gênero no transporte público, destacando a importância de medidas concretas. As autoras discorrem que a insegurança feminina no transporte público é um desafio complexo que envolve questões de gênero, segurança pública e mobilidade urbana.

Nesse contexto, surge a seguinte questão: Qual é o nível de satisfação dos usuários com os serviços de transporte público urbano na rota Quatro-Bocas/Tomé-Açu, no município de Tomé Açu?

O objetivo geral deste estudo foi avaliar o nível de satisfação dos usuários com os serviços de transporte público urbano na rota Quatro-Bocas/Tomé-Açu, no município de Tomé Açu. Além disso, os objetivos específicos incluíram a identificação do perfil sociodemográfico dos participantes, a avaliação dos serviços de transporte urbano oferecidos nessa rota, a análise do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários em relação a esses serviços, a identificação dos principais fatores que contribuem para a satisfação ou insatisfação dos usuários e avaliar a percepção das mulheres em relação aos fatores mais relevantes na prestação de serviços de transporte público urbano na rota

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:

PROGRAMA INSTITUCIONAL  
DE FOMENTO À PESQUISA E INOVAÇÃO



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



Quatro-Bocas/Tomé-Açu, no município de Tomé Açu, identificando quais aspectos específicos são mais significativos para as usuárias do serviço.

Este estudo é justificado pela necessidade de melhorar a qualidade dos serviços públicos de transporte, o que pode resultar em uma gestão urbana mais eficaz e em uma melhor qualidade de vida para a população. Justifica-se ainda por tratar sobre a insegurança no transporte público e como afeta diretamente a mobilidade e a qualidade de vida dos usuários, principalmente mulheres. Elas muitas vezes enfrentam assédio sexual, medo de ataques e situações de perigo, o que limita sua capacidade de se deslocar livremente na cidade. Isso não apenas prejudica a autonomia das mulheres, mas também afeta sua participação na educação, no mercado de trabalho e em atividades sociais e culturais.

Ao perceber diferenças dentre os fatores mais relevantes no quesito gênero, esse trabalho demonstra como a insegurança no transporte público é um reflexo das desigualdades de gênero presentes na sociedade. O assédio sexual e a violência contra as mulheres são manifestações diretas dessa desigualdade. Compreender e abordar essas questões é fundamental para promover a igualdade de gênero e garantir que todas as pessoas, independentemente do sexo, tenham acesso igualitário e seguro aos serviços de transporte público.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Transporte público coletivo

O transporte de pessoas é uma atividade intermediária que desempenha um papel crucial na vida das comunidades urbanas. Portanto, é essencial que os serviços de transporte público ofereçam conforto, segurança e eficiência. Essa qualidade no transporte não apenas beneficia os usuários, mas também tem o potencial de reduzir gastos de energia, economizar tempo e melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Além disso, a qualidade do transporte público pode ser um fator estratégico para a competitividade, especialmente quando se baseia em indicadores como segurança, confiabilidade, capacidade, tempo de viagem, estado das vias, acessibilidade e outros (RODRIGUES, 2006).

Sartori *et al.* (2019) argumentam que um sistema de transporte público coletivo deve permitir a integração entre bairros, proporcionar acesso a locais de trabalho, escolas, universidades, lazer e viagens, além de ser acessível aos passageiros por meio de tarifas justas e individualizadas, estabelecidas em conjunto pelo poder público, prestadores de serviços e usuários, levando em consideração o uso de veículos alugados ou a disponibilização de linhas e demandas.

É importante ressaltar que uma viagem utilizando o transporte público urbano envolve várias etapas, como a caminhada da origem até a parada de ônibus, a espera pelo veículo, a própria viagem e a caminhada do ponto de desembarque até o destino final do

REALIZAÇÃO:



APOIO:





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



passageiro. Rodrigues (2008) destaca que em alguns casos, pode ser necessário fazer uma ou mais transferências entre veículos para alcançar o destino desejado.

Nesse contexto, a NTU (2008) destaca que a qualidade do serviço de transporte público está intrinsecamente ligada à percepção dos passageiros em relação ao desempenho do sistema e à experiência vivenciada por eles. Essa qualidade pode ser medida com base na disponibilidade, no conforto e nas facilidades oferecidas, sendo influenciada por decisões operacionais que determinam onde, com que frequência, em que horários e com que características o serviço é fornecido.

Ribeiro Neto (2001) enfatiza que um sistema de transporte público por ônibus é bem-sucedido quando atende a necessidades claramente definidas, satisfaz as expectativas dos passageiros, cumpre normas e especificações aplicáveis, atende aos requisitos da sociedade, oferece preços competitivos e acessíveis, e dispõe de um suporte eficaz para a manutenção da qualidade.

O transporte público coletivo desempenha um papel fundamental na vida cotidiana, fornecendo a capacidade de se deslocar para diversas atividades essenciais. O desafio desse setor está em fornecer serviços de alta qualidade que atendam às expectativas dos usuários e garantam um nível satisfatório de mobilidade urbana.

## Qualidade em serviços

Serviços são definidos como entidades intangíveis, não físicas, que podem ser experienciadas, tornando-se, portanto, difíceis de serem padronizadas. Eles dependem da presença e participação do cliente, o que limita o tempo de atendimento, e são altamente personalizados, às vezes exigindo o treinamento do próprio cliente. Além disso, serviços envolvem a produção e o consumo simultâneos, não podem ser armazenados, o que torna a inspeção e o controle de qualidade desafiadores (GIANESI; CÔRREA, 1996).

No contexto da qualidade de serviços, a definição desse conceito não é consensual, especialmente quando se trata de serviços de transporte. Há diversas perspectivas e abordagens por parte de diferentes autores (FERREIRA, 2014).

De acordo com Souza, Griebeler e Godoy (2007), fornecer serviços de qualidade não é apenas uma estratégia de diferenciação, mas uma condição essencial para a sobrevivência no mercado. Ter uma visão clara e unificada do que a organização faz é fundamental para direcionar a atenção dos membros da equipe para as reais necessidades dos clientes.

Zeithaml e Bitner (2003) observam que na qualidade de serviços, pode haver uma discrepância entre as expectativas dos clientes (importância atribuída) e as percepções dos clientes (qualidade percebida) em relação a um serviço prestado. Portanto, a satisfação do cliente com a qualidade percebida está diretamente relacionada à capacidade de o serviço atender ou superar suas expectativas.

Tsai e Lu (2005) destacam que a qualidade dos serviços prestados pode influenciar positivamente a fidelidade do cliente, especialmente quando se trata da relação intangível

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARA





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



entre qualidade e serviços. A garantia e a confiança baseadas em experiências anteriores são cruciais para determinar a qualidade percebida pelos clientes, criando uma vantagem competitiva.

Antes de adquirir um serviço, os clientes têm expectativas baseadas em suas necessidades individuais, experiências passadas, recomendações de terceiros e publicidade. Após a compra e consumo do serviço, os clientes comparam suas expectativas com a experiência real (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Vinagre e Neves (2008) enfatizam que entender as expectativas do consumidor é fundamental para compreender a satisfação. Um cliente satisfeito pode retornar e recomendar a empresa a amigos e familiares, enquanto um cliente insatisfeito pode compartilhar sua experiência negativa com um público mais amplo, potencialmente prejudicando a reputação da empresa.

É importante ressaltar que medir a qualidade na prestação de serviços é desafiador devido à subjetividade e à dificuldade de estabelecer um conceito único, já que os clientes podem reagir de maneira diferente ao que parece ser o mesmo serviço, tendo percepções distintas da qualidade (BANDEIRA *et al.*, 2008).

Santos *et al.* (2022), tratam sobre turismo em saúde na ótica da hospitalidade utilizando o modelo SERVPERF, observou-se que a satisfação com o atendimento, o atendimento prestado e a infraestrutura disponível, tornam-se elementos fundamentais para o desempenho funcional e análise positiva.

A qualidade nos serviços é evidenciada pelo grau em que as expectativas dos usuários são atendidas ou superadas por sua percepção do serviço prestado. Para avaliar essa qualidade, são necessários indicadores que permitam medir e monitorar a entrega dos serviços.

## Indicadores para a avaliação na qualidade em serviços

Os indicadores de qualidade desempenham um papel crucial na avaliação da eficácia de um sistema específico, permitindo a medição das discrepâncias entre o planejado e o executado. Essas ferramentas viabilizam a representação simplificada, compreensível e comparável de um fenômeno ou condição (SANTOS, 2004).

A mensuração da qualidade do serviço é de importância fundamental para os provedores desse serviço, uma vez que possibilita identificar áreas que não atendem às expectativas dos clientes, incentivando a implementação de melhorias. Além disso, essa mensuração fornece informações valiosas sobre as áreas que necessitam de aprimoramento, permitindo que as empresas avaliem seus esforços para alcançar melhorias nas áreas identificadas (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

Parasuraman *et al.* (1988) definiram o conceito de qualidade de serviço em cinco dimensões principais: confiabilidade, presteza, cortesia, empatia e tangibilidade. A confiabilidade, consistentemente identificada como a dimensão mais relevante para os usuários de serviços, refere-se à capacidade de executar o serviço com confiança,

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



integridade e precisão (ZEITHAML; BITNER, 2000). No entanto, essa dimensão muitas vezes está interligada com a presteza.

A presteza está relacionada à disposição de ajudar os consumidores e fornecer o serviço de forma ágil, juntamente com um alto nível de disposição e atenção aos usuários do serviço (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006). A cortesia, quando associada a essas dimensões, envolve o conhecimento, a maneira e a habilidade dos colaboradores na comunicação, inspirando confiança e segurança aos clientes (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2000).

A empatia refere-se à capacidade de oferecer cuidados e atenção individualizada aos consumidores do serviço, implicando a habilidade de compreender e experienciar objetivamente os sentimentos e emoções de outra pessoa (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005).

Por último, a dimensão de tangibilidade diz respeito à aparência das instalações físicas, equipamentos, colaboradores envolvidos e materiais de comunicação, sendo algo tangível, palpável e diretamente observável. Geralmente, essa dimensão é a mais prática de ser percebida (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006).

Os indicadores desempenham um papel essencial na prestação de serviços. Empresas que monitoram e avaliam constantemente esses aspectos são capazes de obter uma visão mais precisa e abrangente dos resultados obtidos por meio dos processos utilizados.

## Estudos anteriores

A qualidade de serviços tem sido tema de discussão e pesquisa por vários estudiosos devido à complexidade na compreensão de dois conceitos não tão simples: qualidade e serviços (FREITAS, 2005).

Um estudo realizado por Lopes, Fernandez, Bezerra *et al.* (2021) teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços de transporte público coletivo no município de Marabá-PA. Para isso, utilizaram um questionário baseado na escala *ServQual*, que identificou lacunas entre as expectativas e percepções dos usuários em relação à qualidade do serviço. Os resultados revelaram altos índices de insatisfação dos usuários, refletidos em lacunas significativas nas dimensões de qualidade.

Ferreira (2014), por sua vez, buscou compreender o nível de satisfação dos usuários do transporte público no bairro do Recreio dos Bandeirantes/RJ e investigar os motivos pelos quais a opção pelo transporte individual era predominante. A pesquisa foi conduzida por meio de um questionário, disponibilizado tanto em formato físico quanto digital por meio da plataforma Google Docs. Os resultados apontaram que os principais motivos para a escolha do transporte individual eram o conforto, a distância até o destino, a comodidade e as dificuldades de acesso ao destino.

Dotta (2018) realizou uma pesquisa que avaliou o sistema público de transporte coletivo na cidade de Uberlândia, com base nas opiniões dos usuários. O método de

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



avaliação envolveu entrevistas por meio de um questionário que identificou problemas como superlotação, tarifas elevadas e baixa frequência de atendimento. Com base nessas constatações, foram propostas medidas para a melhoria do serviço de transporte público na cidade.

Diversos registros são encontrados na literatura sobre o uso do modelo SERPERF, seja em instituições financeiras (TONTINI; SILVEIRA; POZZA, 2021), seja em ambientes de recreação pública (TORMEN-FERREIRA et al., 2021), e até mesmo em um restaurante universitário (SANTOS; VERA, 2020). Os estudos convergem em apresentar o modelo como efetivo na avaliação da satisfação do usuário em relação ao serviço público e privado.

## METODOLOGIA

A definição da metodologia de pesquisa é fundamental para estabelecer o método que será utilizado na condução do estudo, delineando os procedimentos e as etapas a serem seguidas. Como Moretti (2017) destaca, essa escolha metodológica deve ser alinhada com o propósito do artigo, permitindo uma abordagem adequada ao tema em questão.

Neste estudo, a abordagem de pesquisa adotada é exploratória, uma vez que se busca investigar aspectos que são desconhecidos ou recentes. A pesquisa é conduzida de forma tanto quantitativa. A abordagem quantitativa tem o objetivo de mensurar com precisão determinados fenômenos, relacionando-os com teorias existentes. Por outro lado, a abordagem qualitativa envolve a coleta de dados descritivos por meio do contato direto do pesquisador com a situação estudada. Essa abordagem enfatiza o processo mais do que o produto e busca retratar a perspectiva dos participantes (BOGDAN; BIKLEN, 2003).

## Participantes

A pesquisa contou com a participação de 129 indivíduos de ambos os sexos, residentes no município de Tomé-Açu/PA, com idades variando entre 18 e 55 anos. A amostra abrangeu participantes com diferentes níveis de escolaridade, desde ensino fundamental incompleto até pós-graduação completa. Os participantes residiam em diversas áreas, incluindo a Sede de Tomé-Açu, o Distrito de Quatro-Bocas, Ipitinga e áreas rurais do município.

## Coleta e análise dos dados

Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário eletrônico, composto pelo instrumento SERPERF e por questões sociodemográficas. O questionário incluiu

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARA





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



informações sobre sexo, faixa etária, grau de instrução, renda, local de moradia e cinco perguntas de identificação.

A Escala SERVPERF, utilizada nesta pesquisa, tem como objetivo medir o desempenho global da qualidade do serviço, considerando que essa avaliação deve ser baseada na percepção do desempenho dos serviços, conforme destacado por Mattozo *et al.* (2012). A escala é composta por diferentes dimensões da qualidade, que são denominadas de "Aspectos tangíveis" (com 4 questões), "Confiabilidade" (com 4 questões), "Empatia" (com 4 questões), "Presteza" (com 3 questões) e "Segurança" (com 4 questões).

A avaliação no instrumento SERVPERF foi realizada utilizando uma escala Likert com pontuação de 1 a 5, em que os participantes atribuíram as seguintes respostas: 1 - Discordo totalmente, 2 - Discordo, 3 - Nem concordo, nem discordo, 4 - Concordo e 5 - Concordo totalmente. Essa abordagem permitiu aos participantes expressar suas percepções e avaliações em relação a diferentes aspectos da qualidade dos serviços de transporte público urbano.

Esta pesquisa foi conduzida no sistema de transporte público coletivo da linha Quatro-Bocas/Tomé-Açu, localizada no município de Tomé-Açu/PA, com o principal objetivo de coletar dados junto aos usuários e avaliar suas percepções em relação à qualidade do serviço de transporte público na cidade. É relevante observar que, em Tomé-Açu, existe apenas uma única linha de transporte público, destinada a atender a demanda de transporte e coibir serviços informais.

Tomé-Açu é um município localizado na mesorregião nordeste do estado do Pará. De acordo com o último censo realizado em 2010, a população estimada do município na época era de 62.854 habitantes. Tomé-Açu apresentou um Índice de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB) de 3,9 e um Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,586, indicando níveis relativamente baixos em ambas as métricas (IBGE, 2010).

A cidade está dividida pela rodovia PA-140 e é composta pelos seguintes bairros: Centro, Pedreira e Tabom, o Maranhense e Kanebo, de acordo com informações da FAPESPA (2016) e estudos de Cardoso, Lima e Barbosa (2009a).

A coleta de dados para esta pesquisa foi realizada no período de janeiro a março de 2023. O questionário foi desenvolvido e aplicado por meio da plataforma Google Forms e foi distribuído aos participantes através de um grupo de WhatsApp. A pesquisadora esteve disponível para esclarecer quaisquer dúvidas relacionadas às questões do questionário e aos procedimentos da pesquisa. Foi essencial que os participantes expressassem seu consentimento informado por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) antes de prosseguir para a parte do questionário que continha as questões sociodemográficas e a Escala SERVPERF. O tempo estimado para responder ao questionário não excedeu 10 minutos.

Inicialmente, a intenção era coletar uma amostra significativa com uma margem de erro de 5% e um nível de confiança de 95%. No entanto, devido à dificuldade em

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



alcançar o tamanho de amostra necessário, foi adotada uma alternativa, reduzindo o nível de confiança para 90% e aumentando a margem de erro para 7%. Diante dessa nova abordagem, o tamanho amostral obtido foi considerado adequado para os propósitos da pesquisa.

A análise de dados neste estudo foi conduzida por meio da distribuição das frequências das afirmativas contidas no questionário. Além disso, as duas últimas questões do questionário foram abertas, permitindo que os participantes expressassem suas opiniões de forma mais detalhada. A primeira dessas questões solicitava uma justificativa quanto à dimensão mais relevante na escala SERVPERF, enquanto a segunda buscava sugestões para a melhoria do transporte público.

Para a análise das respostas, os textos obtidos foram divididos em dois grupos, um contendo as respostas dos participantes identificados como do sexo feminino e o outro com as respostas dos participantes do sexo masculino. Essa segmentação foi realizada para entender as percepções e opiniões específicas de cada grupo em relação às dimensões de qualidade do serviço e às sugestões de melhoria.

Posteriormente, os textos foram submetidos a uma análise mais aprofundada, utilizando ferramentas específicas. Para isso, foi empregada a plataforma Posit Cloud, que inclui o Rcomander, um conjunto de ferramentas de análise de dados. Por meio dessas ferramentas, foram realizadas análises de correlação entre as respostas dos participantes, permitindo identificar possíveis relações ou padrões nas percepções.

Além disso, foi realizada uma análise de sentimento para compreender as emoções e opiniões expressas nas respostas dos participantes. Essa análise ajudou a identificar tendências de sentimentos positivos, negativos ou neutros em relação ao serviço de transporte público e às sugestões de melhoria.

Dessa forma, a análise de dados foi conduzida de maneira abrangente e detalhada, permitindo uma compreensão mais profunda das percepções dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte público e das sugestões para seu aprimoramento, considerando as diferenças entre os sexos feminino e masculino.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Observa-se que a maioria dos participantes (64,3%) era do sexo feminino, enquanto apenas 35,7% eram do sexo masculino. Quanto à faixa etária, 40% dos participantes estavam na faixa etária de 19 a 24 anos. Em relação ao grau de instrução, a maioria (51,2%) possuía ensino superior incompleto. Além disso, a renda de mais da metade dos participantes (52,7%) estava abaixo de um salário-mínimo. No que diz respeito ao núcleo de moradia, a maioria (48,1%) residia na região de Quatro Bocas.

De acordo com os dados coletados, a maioria dos respondentes (64,3%) afirmou utilizar o transporte público com frequência. O motivo predominante para o deslocamento foi relacionado aos estudos, representando 51,9% das respostas. No que diz respeito à quantidade de viagens realizadas por semana, incluindo ida e volta, a maioria dos

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



respondentes (42,6%) indicou fazer de 7 a 8 viagens semanalmente, enquanto uma parcela significativa (18,6%) afirmou utilizar o transporte para realizar de 9 a 10 viagens por semana.

Quanto à forma de pagamento, a maioria dos participantes (56,6%) informou utilizar dinheiro como meio de pagamento no transporte público. A carteirinha estudantil de meia passagem foi mencionada por 31,8% dos respondentes como a forma de pagamento preferida.

Diante dessas informações, torna-se relevante avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação à prestação dos serviços de transporte público urbano na linha Quatro-Bocas/Tomé-Açu, como demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Questionário aplicado aos usuários

<b>Tangibilidade</b>					
<b>Perguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
As paradas de ônibus são cobertas, bem iluminadas e contêm informações referentes às linhas que param no local	41,1%	36,4%	16,3%	3,9%	2,3%
As paradas de ônibus possuem acesso para pessoas com deficiência	65,1%	25,6%	6,2%	2,3%	0,8%
Os ônibus são confortáveis (tem ar-condicionado e cadeiras confortáveis)	17,8%	41,9%	28,7%	10,1%	1,6%
Os motoristas e cobradores estão sempre uniformizados e com crachás de identificação	10,1%	17,1%	27,1%	33,3%	12,4%
<b>Confiabilidade</b>					
O valor da passagem é justo	41,9%	31%	17,1%	9,3%	0,8%
Os motoristas conhecem todas as rotas e paradas	1,6%	4,7%	11,6%	52,7%	29,5%
Os motoristas respeitam todos os pontos de paradas	6,2%	14,7%	28,7%	34,9%	15,5%
A manutenção dos ônibus é realizada com frequência	24%	28,7%	38,8%	7,8%	0,8%
<b>Segurança</b>					
A lotação do ônibus é adequada	37,2%	27,1%	25,6%	6,2%	3,9%
Os cobradores demonstram segurança ao conferir o dinheiro e entregar o troco	2,3%	7%	24%	45,5%	20,2%
Os motoristas dirigem de forma segura e de acordo com as leis de trânsito	9,3%	26,4%	30,2%	25,6%	8,5%
Os ônibus possuem equipamentos de segurança (câmeras, travas nas portas e	55,8%	31,8%	10,1%	2,3%	0%

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO DO ESTADO DO PARA





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



cintos de segurança)					
<b>Presteza</b>					
Os funcionários da empresa, quando necessário, demonstram prontidão e disposição para ajudar os usuários	20,2%	27,9%	35,7%	10,9%	5,4%
Os funcionários são ágeis no atendimento em relação cobrança de tarifa	5,4%	15,5%	27,9%	39,5%	11,6%
Os ônibus passam nos pontos de parada sem atraso	41,9%	31,8%	15,5%	9,3%	1,6%
<b>Empatia</b>					
O horário de funcionamento dos ônibus é conveniente para os usuários	22,5%	24,8%	28,7%	20,2%	3,9%
Os motoristas e cobradores tratam de maneira atenciosa os idosos e pessoas com deficiência	14%	31%	37,2%	14%	3,9%
Os ônibus possuem assentos reservados exclusivamente para idosos, gestantes pessoas com deficiência, obesos e demais grupos que necessitam	13,2%	24,8%	24%	30,2%	7,8%
Os motoristas e cobradores tratam os passageiros de forma cordial e educada	7,8%	23,3%	40,3%	26,4%	2,3%

Fonte: dados da pesquisa (2023)

Na Tabela 1, a dimensão Tangibilidade com relação se as paradas de ônibus são cobertas, bem iluminadas e contêm informações referentes às linhas que param no local obteve (41,1%), um aspecto negativo. Além disso (65,1%) afirmaram não dispor de acessibilidade nas paradas, e (41,9%) apontou a falta de conforto nos ônibus. Ademais (33,3%) informou que os motoristas estariam uniformizados e com seus crachás. Cabe ressaltar que o aspecto Tangibilidade refere-se aparência das instalações físicas, equipamentos e ferramentas, os colaboradores envolvidos, material de comunicação. É algo que pode ser palpável, tocável e visualizado de forma direta. De modo geral esta dimensão é a mais prática de ser percebida (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006).

A Confiabilidade é um ponto de suma importância para medir a qualidade de um serviço. Dos respondentes (41,9%) afirmaram que o preço da passagem não é justo, principalmente se o usuário do serviço tiver que realizar diversas viagens por semana. Então para haver o equilíbrio de preço seria necessário ao menos dispor de diversas dimensões da qualidade, a medição e o controle delas também seriam pontos importantes a considerar pela empresa. No entanto (52,7%) alegam que os motoristas conhecem todas

REALIZAÇÃO:



APOIO:



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



as rotas e paradas do percurso e ainda complementam (34,9%) reconhecem que respeitam todos os pontos de paradas.

Entretanto (38,8%) não soube responder sobre o aspecto manutenção dos ônibus, talvez por não dispor de conhecimentos técnicos ou operacionais a fim de avaliar com precisão. Esta é uma das dimensões mais importante para o usuário do serviço. Ela refere-se à manifestação de confiança dos consumidores ao serviço prestado, sendo a capacidade de realizar o serviço com confiança, integridade e precisão (ZEITHAML; BITNER, 2000).

No requisito segurança, dos respondentes (37,2%) afirmou que a lotação do ônibus não é adequada. Isso é um ponto de extrema importância já que pode colocar a vida de pessoas em risco uma vez que quando não há o devido uso do cinto de segurança na ocorrência de um possível acidente podem resultar em danos irreparáveis. No entanto (30,2%) não souberam responder com clareza se os motoristas dirigem de forma segura e de acordo com as leis de trânsito. Cabe ressaltar que os passageiros (55,8%) reconhecem e apontam que os ônibus não possuem equipamentos de segurança (câmeras, travas nas portas e cintos de segurança), e esse é uma dimensão que pode influenciar negativamente na escolha deste serviço.

No requisito prestação o maior número de respondentes (35,7%) não soube avaliar os colaboradores da empresa, quando necessário, demonstram prontidão e disposição para ajudar os usuários, mas (20,2%) afirmam que sim. A agilidade foi avaliada de forma neutra em (27,9%), e (41,9%) relataram atraso nas paradas. Isso pode resultar em frustração com o serviço que está sendo ofertado

A última dimensão Empatia obteve neutralidade nas avaliações e sua totalidade. Mas, dos respondentes (22,5%) afirmaram que horário de funcionamento dos ônibus não é conveniente para os usuários. Em especial aos dias de domingos e feriados em que o ônibus passa nas paradas a cada 01 hora, gerando demora e frustração no atendimento.

Sobre a situação de tratamento se os motoristas e cobradores tratam de maneira atenciosa os idosos e pessoas com deficiência, nota-se que apenas (3,9%) dos respondentes afirmaram que sim. Isso é um dado alarmante. Verifica-se a necessidade urgente de treinamentos e orientações sobre noções de atendimento ao cliente, bem como gestores que visem o desenvolvimento pessoal e profissional de seus liderados.

Dos usuários do serviço apenas (30,2%) apontam que os ônibus possuem assentos reservados exclusivamente para idosos, gestantes pessoas com deficiência, obesos e demais grupos que necessitam, além disso a situação desses assentos encontra-se em condições de uso precárias, sendo necessário promover algumas melhorias para de fato ocorrer a acessibilidade.

Ademais (26,4%) afirmaram que os motoristas e cobradores tratam os passageiros de forma cordial e educada. Esse aspecto é essencial quando se trata de reações humanas e envolve o conhecimento, a maneira e a habilidade dos colaboradores quando comunicam-se dispondo de confiança e segurança aos clientes. Ser cortês é ser educado com o público

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



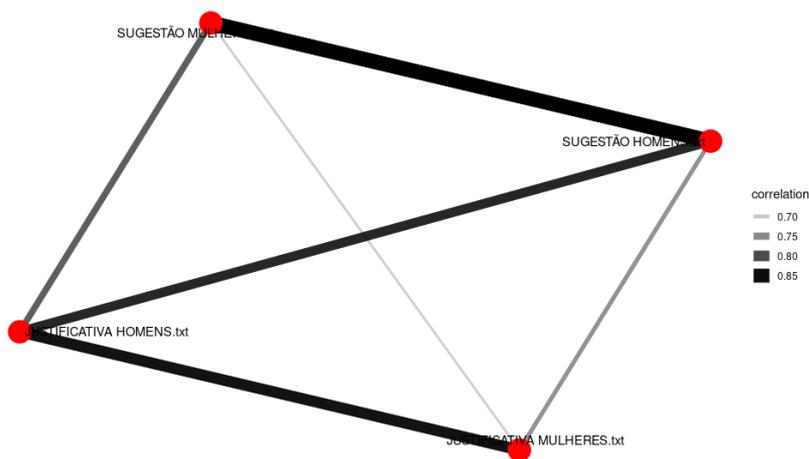
e dispor da capacidade de inspirar confiança no trato com as pessoas (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2000).

Por fim, com relação as questões de consolidação demonstram que a dimensão segurança foi a mais pautada (68,2%) e que precisa ser revista como sugestão ‘Falta equipamentos, extintor de incêndio, cinto de segurança’ foi uma das respostas mais evidenciadas. Empatia (39,5%) conforme mencionado um número baixo apontou que esse requisito deve ser melhorado, as relações humanas precisam dispor dessa virtude a qual pode ser adquirida por meio da sensibilização, foi relatado ‘se colocar no lugar do outro auxilia na conexão empresa com cliente melhorando o ambiente e aumentando a confiança do cliente com a empresa’.

Confiabilidade (30,2%) e como sugestão tem-se ‘a empresa deve prestar um serviço de qualidade para justificar a tarifa que é cobrada’. Presteza (19,4%) demonstrou que ‘É preciso fornecer aos passageiros qualidade no transporte e excelente atendimento’. Aspectos tangíveis (20,9%) obteve como sugestão ‘como se trata de um serviço, a tangibilidade é a única forma de perceber a qualidade do serviço’. Esses resultados em ordem de importância denotam que o serviço que vem sendo prestado a população necessita de correções urgente a fim de melhorar ou diminuir tais queixas.

Prosseguindo com a análise, a imagem a seguir demonstra a correlação dentre as justificativas e as sugestões apresentadas pelos respondentes da pesquisa, levando em consideração o fator gênero.

Figura 1 – Correlação dentre os textos



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Ao analisar a correlação entre os textos das sugestões apresentadas por homens e mulheres, observa-se uma forte relação, com um coeficiente de correlação de 0,85. Isso sugere que, para essa amostra, não foram identificadas muitas diferenças significativas nas sugestões apresentadas por homens e mulheres. As respostas de ambos os grupos

REALIZAÇÃO:



APOIO:



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

## CIÊNCIA E INOVAÇÃO EM GESTÃO NA AMAZÔNIA



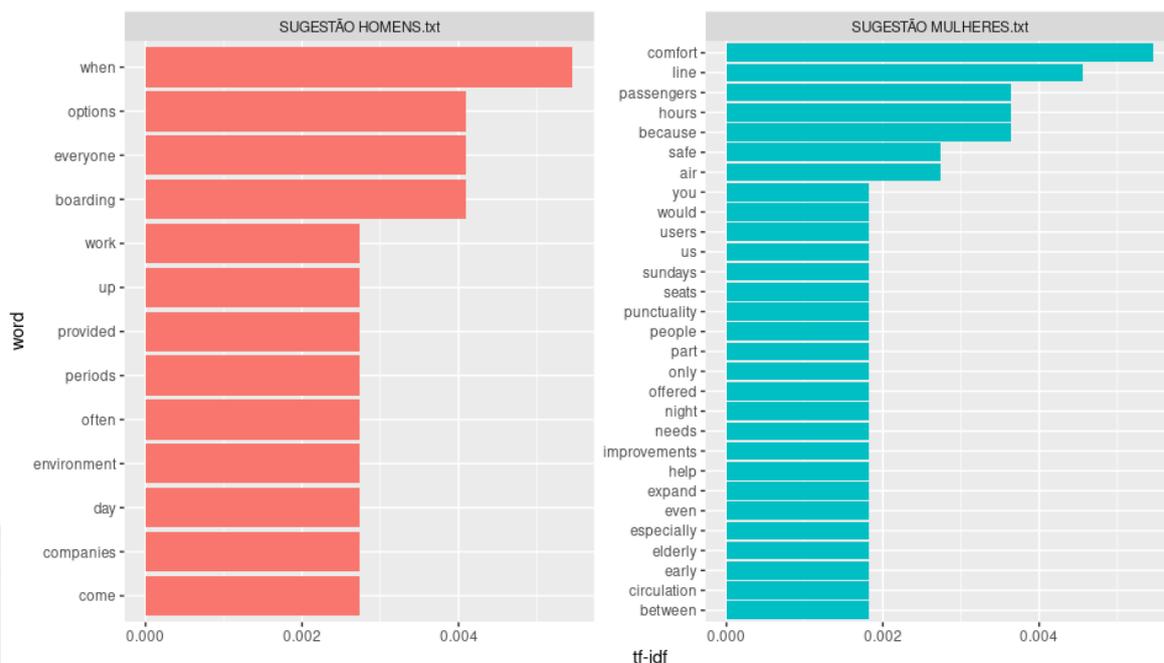
apresentaram uma relação semelhante no que diz respeito às sugestões para a melhoria do transporte público.

No entanto, é interessante notar que as justificativas apresentadas pelos homens estão fortemente correlacionadas com as suas próprias sugestões, indicando que eles explicaram suas sugestões de maneira consistente. Por outro lado, as justificativas apresentadas pelas mulheres mostraram uma correlação mais fraca com suas próprias sugestões, o que sugere que suas explicações não estão tão alinhadas com as sugestões que deram.

Esses dados apontam para a importância de compreender as nuances das percepções e opiniões de homens e mulheres em relação ao transporte público e às sugestões de melhoria, destacando a necessidade de considerar essas diferenças ao planejar intervenções e políticas de transporte público que atendam às expectativas e necessidades de ambos os grupos.

Os gráficos a seguir apresentam a análise de sentimento para a última pergunta do questionário que trata sobre sugestões. Como o software Rstudio tem maior aderência a termos em sua língua nativa que é a inglesa, as sugestões foram traduzidas para o inglês, no intuito de se extrair os melhores resultados possíveis.

Figura 2 – Termos mais frequentes.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

REALIZAÇÃO:



APOIO:





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA

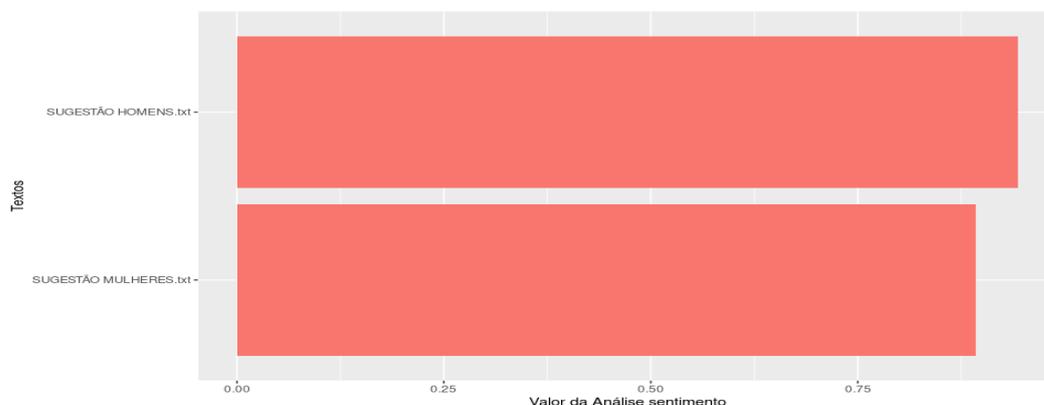


À primeira vista, é evidente que as sugestões apresentadas por pessoas do sexo feminino são mais numerosas em comparação com as sugestões de pessoas do sexo masculino. No entanto, ao analisar mais profundamente os conteúdos das sugestões, torna-se notável que as mulheres destacaram opções que estão relacionadas principalmente à segurança, com o termo "segura" sendo a sexta palavra mais frequente em seus discursos. Além disso, o termo "conforto" foi o mais mencionado nas sugestões das mulheres. Outros termos também apareceram com frequência relevante, como "circulação", "noite" e "domingo", sugerindo uma preocupação com a disponibilidade de ônibus em horários e dias com menor circulação de pessoas nas ruas.

Essa análise revela que as mulheres participantes da pesquisa têm uma ênfase particular na segurança e no conforto como aspectos importantes para a melhoria do transporte público. Isso ressalta a importância de considerar as preocupações específicas de gênero ao planejar políticas e melhorias no sistema de transporte público, visando atender às necessidades e expectativas das usuárias do serviço.

A última figura apresentada, demonstra a análise de sentimento quanto as sugestões apresentadas pelos entrevistados.

Figura 3 – Análise de sentimento.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

No geral, as análises de sentimento das respostas tanto de homens quanto de mulheres revelaram uma tendência positiva, com resultados estatisticamente semelhantes entre os dois grupos. Houve uma pequena variação ligeiramente positiva entre os participantes do sexo masculino, mas, em termos gerais, ambos os grupos apresentaram análises de sentimento positivas em relação às sugestões para a melhoria do transporte público.

Isso indica que, apesar das diferenças nas preocupações específicas de gênero em relação ao transporte público, ambas as partes expressaram uma visão positiva em relação às possíveis melhorias no sistema. Esse entendimento otimista pode ser um ponto de

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



partida valioso para a implementação de medidas de aprimoramento que atendam às expectativas e necessidades dos usuários de ambos os sexos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou avaliar o nível de satisfação dos usuários na prestação de serviços de transporte público urbano na linha Quatro-Bocas/Tomé-Açu, no município de Tomé Açu. Foram utilizadas as dimensões da qualidade para extrair os dados desta avaliação e foi constatado que é necessário promover mudanças em todas as dimensões evidenciadas já que apresentaram queixas.

A dimensão segurança foi a mais pautada, os usuários deste serviço têm a convicção que a falta de cinto e travas de segurança, extinto de incêndio, bem como a superlotação dos ônibus são pontos que devem ser revisados a fim de possibilitar mais segurança e comodidade. Os respondentes reconhecem que caso ocorra algum acidente os danos podem ser irreparáveis.

Na categoria "Tangibilidade", que trata das características físicas e visíveis do sistema, é notável que as paradas de ônibus estão sendo percebidas de forma desfavorável por uma parcela considerável dos entrevistados. A falta de cobertura, iluminação adequada e informações claras sobre as linhas que atendem o local parecem ser áreas de preocupação. Além disso, a acessibilidade para pessoas com deficiência é uma questão que requer atenção, uma vez que os resultados indicam uma percepção negativa nesse aspecto. A disponibilidade de ônibus confortáveis, com ar-condicionado e assentos apropriados, também é considerada insatisfatória.

No âmbito da "Confiabilidade", alguns pontos chamam a atenção. A percepção sobre a justiça do valor da passagem é diversificada, com uma parcela significativa considerando-o injusto. Os resultados também indicam que a familiaridade dos motoristas com rotas e paradas é vista como deficiente por parte dos entrevistados. Por outro lado, a manutenção dos ônibus e o respeito aos pontos de parada são aspectos que parecem estar em melhor situação, com avaliações mais positivas.

No que diz respeito à "Segurança", o nível de lotação dos ônibus é uma questão relevante para muitos usuários, com uma proporção considerável indicando preocupações nesse sentido. A segurança na manipulação do dinheiro pelos cobradores é outro ponto de atenção, com resultados indicando que muitos usuários percebem a falta de segurança nesse processo. A maneira como os motoristas conduzem os veículos e a presença de equipamentos de segurança, como câmeras e cintos de segurança, também apresentam desafios.

Ao se tratar sobre a "Presteza", a agilidade no atendimento é percebida como um aspecto a ser melhorado, enquanto a pontualidade dos ônibus nos pontos de parada e a disponibilidade dos funcionários para auxiliar os usuários estão sendo avaliadas de forma mais positiva.

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



A categoria "Empatia" revela que o horário de funcionamento dos ônibus pode não atender plenamente às necessidades dos usuários. No entanto, a atenção dispensada aos idosos, pessoas com deficiência e passageiros em geral por parte dos motoristas e cobradores é vista de maneira positiva. A existência de assentos reservados para grupos que necessitam também é considerada satisfatória.

Os resultados da pesquisa indicam várias áreas que necessitam de melhorias no transporte público urbano do município. Através da análise das percepções dos usuários, é possível identificar pontos críticos, como a qualidade das paradas de ônibus, a segurança durante a viagem e a agilidade no atendimento. Tais insights podem servir como base para estratégias de aprimoramento e investimentos visando oferecer um transporte público mais seguro, eficiente e confortável para os cidadãos.

Outro ponto destacado relaciona-se com o preço da passagem, não sendo considerado como justo. Isso denota que o mínimo de qualidade não está sendo colocado em prática e está sendo cobrado um preço injusto, causando um desequilíbrio neste processo. E como nada está sendo feito, não havendo projetos ou propostas de melhorias os usuários são obrigados a aceitar a situação.

Outrossim, o atendimento foi evidenciado e percebido de maneira negativa. Motoristas e cobradores não dispõem de educação e cortesia, gerando insatisfação aos usuários do serviço. Neste aspecto, cabe treinamentos aos colaboradores sobre noções de atendimento. No entanto, a insatisfação com as condições de trabalho pode estar causando essa baixa produtividade e falta de interesse em ser cortês. A empresa deve promover melhorias estrutural, não somente nos colaboradores, mas também nos processos e repensar sobre a atuação de seus talentos.

Os resultados da pesquisa revelaram *insights* valiosos sobre a percepção das mulheres em relação aos fatores mais relevantes na prestação de serviços de transporte público urbano na rota Quatro-Bocas/Tomé-Açu, no município de Tomé Açu. Ao analisar as sugestões e preocupações das participantes do sexo feminino, ficou claro que a segurança e o conforto emergiram como aspectos altamente significativos para as usuárias desse serviço.

Essa ênfase na segurança e no conforto destaca a importância de considerar as preocupações específicas de gênero ao planejar melhorias no transporte público. As mulheres, como grupo, parecem atribuir grande importância à sua segurança ao utilizar o serviço, bem como ao nível de conforto oferecido durante as viagens. Portanto, políticas e iniciativas de melhoria devem levar em consideração esses aspectos, buscando tornar o transporte público mais seguro e confortável, especialmente para as mulheres.

Dessa maneira, foi notório que diversas são as mudanças a serem implantadas nesta empresa, será um grande desafio. No entanto, torna-se necessário a aplicação de uma nova pesquisa de acompanhamento quando tais modificações forem aplicadas a fim de monitorar as melhorias mencionadas.

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:

PROGRAMA INSTITUCIONAL  
DE FOMENTO À PESQUISA E INOVAÇÃO



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



Para estudos posteriores, propõe-se aumentar a base de dados, além de se realizar alguns testes estatísticos como o de hipótese para se compreender se a percepção dos usuários do transporte público varia e em quais quesitos pode variar, como gênero, idade, tipo de uso, dentre outras questões, com a possibilidade de se testar se as usuárias mulheres possuem ponderações distintas relacionadas à segurança ou outros fatores.

## REFERENCIAS

ABRAHAMS, N.; JEWKES, R. "Safe Travel: Strategies for Preventing Gender-Based Violence in Public Transport." *The Lancet*, v. 385, n. 9969, p. 1590-1598, 2010.

BANDEIRA, R. A. D. M.; ARIOTTI, P.; MARINS, L. M. Análise da qualidade de um serviço de transporte turístico: Estudo empírico da linha turismo de Porto Alegre. *Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica*, v. 10, nº 02., Porto Alegre, p. p. 164 – 184, 2008.

BERDICHEVSKY, T.; MOTT, C. "The Normalization of Harassment: Experiences of Women in Public Spaces." *Sex Roles*, v. 61, n. 3-4, p. 254-269, 2009.

BOGDAN, R. S.; BIKLEN, S. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. 12. ed. Porto: Editora Porto, 2003.

DOTTA, R. S. *et al.* *Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de Uberlândia com base na opinião dos usuários*. 2018.

FAPESPA. *Fundação Amazônia de Amparo a Estudos e Pesquisas. Estatísticas Municipais Paraenses: Tomé-Açu*. Diretoria de Estatística e de Tecnologia e Gestão da Informação. Belém, 2016.

IBGE. *Brasil, Pará, Tomé Açu, 2010*. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pa/tome-acu/panorama>> Acesso em: 14, março de 2023.

FERREIRA, B. L. G. *Avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade do sistema de transporte público do Recreio dos Bandeirantes*. 2014.

FREITAS, A. L. P. *A qualidade de serviços no contexto da competitividade*. *Revista Produção on Line*, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2005.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, J. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação*. Bookman, 2000.

REALIZAÇÃO:



APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996. 233 p.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACHADO, M. D; QUEIROZ, T. R; MARTINS, M. F. Mensuração da qualidade de serviço em empresas de fast food. Gestão & produção, v. 13, p. 261-270, 2006.

MATTOZO, T. C. et al. Aplicação adaptativa do modelo Fodness e Murray na avaliação da satisfação de passageiros no Aeroporto Internacional Augusto Severo utilizando regressão multivariada. Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR, Penedo, vol. 2, n.1, p. 58-74, 2012.

MORETTI, I. Metodologia de Pesquisa do TCC: conheça os tipos e veja como definir. A metodologia de pesquisa deve ser apresentada com propósito, tipo de abordagem e procedimentos, 2017. Disponível em: <https://viacarreira.com/metodologia-de-pesquisa-do-tcc143440>. /Acesso em: 28 nov. 2022.

MÜLLER, M. "Gender Differences in Perceived Safety in Public Places." Gender Issues, v. 35, n. 4, p. 319-335, 2018.

NAPIERALA, H. Um modelo de otimização de redes troncais de transporte público urbano de passageiros. Cascavel, PR, Edunioste, 2010.

NTU. Desempenho e qualidade nos sistemas de onibus urbanos. Associação Nacional de Empresas de Transportes Urbanos. [S.l.]. 2008.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. ServQual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, New York University, v. 64, n. 1, p. 12-40, spring 1988.

RIBEIRO NETO, A. A. A. Contribuição a avaliação de transporte urbano por ônibus. Dissertação de mestrado, Escola de Engenharia de São Carlos– EESC. São Carlos, SP. 2001.

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

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



RODRIGUES, M. A. Análise do transporte coletivo urbano com base em indicadores de qualidade. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia, MG. 2008.

SANTOS, R. J. D. S. Seleção de indicadores da qualidade do transporte público urbano de passageiros por ônibus. Dissertação de Mestrado, Instituto Militar de Engenharia. Rio de Janeiro, RJ. 2004.

SANTOS, B. A. D. R. D.; VERA, L. A. R. Avaliação da Qualidade dos Serviços do Restaurante Universitário da Universidade Federal da Bahia na Percepção dos Usuários. *Marketing & Tourism Review*, v. 5, n. 2, p. 1-30, 2020.

SANTOS, M. E. D.; OLIVEIRA, J. P.; TOMELIN, C. A.; TRICÁRICO, L. T. Health and wellness tourism from a hospitality viewpoint: quality of services offered in a medical spa. *Revista Hospitalidade*, v. 19, n. 1, p. 1-29, 2022.

SARTORI, A. et al. Evaluation of the quality of urban public transport services in Cuiabá and Várzea Grande using servqual method. *Brazilian Journal of Development*, Curitiba, v. 5, n. 6, p. 6425-6444, 2019. DOI 10.34117/bjdv5n6-145.

SILVA, H. C. de J.; GONÇALVES, E. F.; LARA, F. F. BARBOSA, M. A. Avaliação da percepção do usuário sobre qualidade do sistema de transporte público no município de marabá-pa. XII encontro nacional de engenharia de produção. Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil, 2021.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, v. 12, p. 279-293, 2005.

SOUZA, A; GRIEBELER, D; GODOY, P. L. Qualidade na Prestação de Serviços fisioterápicos – estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. *Revista Produção*, V. 17, Nº 3. 2007.

TONTINI, G.; SILVEIRA, A.; POZZA, D. L. Influência da recuperação de falhas na percepção sobre qualidade, satisfação e lealdade de clientes bancários. *Revista Brasileira de Marketing*, v. 20, n. 4, p. 216-240, 2021.

TORMEN-FERREIRA, J. A.; LUCATELLI, F.; BEHLING, H. P.; ANDRADE, M. A. R. Qualidade Percebida nos Serviços do Parque Unipraias – SC: A Percepção dos

REALIZAÇÃO:



APOIO:



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ





# UNAMA

APRESENTA:

CIÊNCIA E INOVAÇÃO  
EM GESTÃO NA  
AMAZÔNIA



Clientes Nacionais. Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo, v. 15, n. 1, p. 100-124, 2021.

TSAI, H.; LU, I. The evaluation of service quality using generalized Choquet integral. Information Science. 2005.

VINAGRE, M. H; NEVES, J. The influence of service quality and patients emotions on satisfaction. International Journal of Health Care Quality Assurance, v. 21, n. 1, p. 87-103, 2008.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J; GREMLER, D. D. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2011

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J. Services Marketing: integrating customer across the firm. New York: McGrawHill. Jan. 2000.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente. 2ª ed. Porto Alegre, RS. Bookman, 536 p., 2003.

REALIZAÇÃO:



UNAMA

APOIO:

PROGRAMA NACIONAL  
DE APOIO À PESQUISA E  
INNOVAÇÃO



GOVERNO  
DO ESTADO  
DO PARÁ

