Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas
Departamento de Administração

ITALO DUARTE MACIEL

Mensuração da qualidade do transporte público coletivo de ônibus do Distrito Federal sob a perspectiva dos usuários

Brasília – DF
2024

ITALO DUARTE MACIEL

Mensuração da qualidade do transporte público coletivo de ônibus do Distrito Federal sob a perspectiva dos usuários

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dr., Fabrício Oliveira Leitão

Brasília – DF

2024

ITALO DUARTE MACIEL

Mensuração da qualidade do transporte público coletivo de ônibus do Distrito Federal sob a perspectiva dos usuários

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno

Italo Duarte Maciel

Dr., Fabrício Oliveira Leitão

Professor-Orientador

Dr. Karim Marini Thomé

Professor-Examinador

Dra. Vanessa Cabral Gomes

Professor-Examinador

Brasília, 13 de junho de 2024

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à memória do meu avô, Otacílio Vieira Maciel, e da minha mãe, Iracema Vieira Maciel. Agradeço profundamente por todo o amor, inspiração e valores que me proporcionaram.

AGRADECIMENTOS

Com gratidão, inicio meus agradecimentos, reconhecendo o dom da vida concedido por Deus. Agradeço pela saúde que me permite empreender esta jornada, pelas bênçãos diárias e pela constante proteção divina.

À minha família, expresso profunda gratidão. Agradeço pela estrutura sólida e pelo apoio incondicional ao longo deste caminho. Vocês são meu alicerce, e sem o seu suporte, não teria alcançado este momento.

Aos meus amigos, quero expressar meu sincero agradecimento. Com vocês, encontro força, alegria e motivação. São os sorrisos mais verdadeiros em minha jornada, tornando cada passo mais leve e significativo.

Ao meu professor orientador, minha mais sincera gratidão. Seu conhecimento e orientação foram imprescindíveis para a concretização deste trabalho acadêmico.

À minha companheira, agradeço imensamente por ser meu porto seguro nos momentos mais desafiadores. Sua disponibilidade para ouvir, ajudar e demonstrar solidariedade foram fundamentais para minha trajetória. Obrigado pelo carinho e compreensão constantes.

Por fim, a todos que contribuíram de alguma forma para esta jornada, expresso minha profunda gratidão. Cada um de vocês tem um papel fundamental em minha vida e em minha formação acadêmica.

A todos os mencionados e aos não mencionados, meu mais sincero obrigado por fazerem parte desta trajetória.

"Educação não transforma o mundo. Educação muda as pessoas. Pessoas transformam o mundo."

Paulo Freire.

RESUMO

Este estudo buscou identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de transporte público coletivo prestados pelas companhias de ônibus do Distrito Federal com o suporte da Análise SERVQUAL, onde foram analisados as expectativas e percepções em relação a diversos aspectos, tais como confiabilidade, empatia, tangibilidade, segurança e responsividade. O procedimento técnico adotado foi uma Survey com 711 usuários. O estudo destaca a importância de um transporte público de qualidade para toda a comunidade, enfatizando a necessidade de ações para assegurar uma mobilidade urbana eficiente e satisfatória. Os resultados apontam para uma insatisfação entre os usuários, evidenciando áreas de deficiência na prestação de serviços das companhias de ônibus. Tal constatação salienta a necessidade de melhorias nos serviços de transporte público, visando atender às expectativas e necessidades dos usuários. São necessárias mais pesquisas para identificar pontos específicos de melhoria e pressionar as empresas a implementarem mudanças positivas. Com os resultados encontrados, também foi possível sugerir melhorias da segurança, da acessibilidade e da frequência dos ônibus, visando aumentar a satisfação dos usuários e promover uma mobilidade urbana eficiente e inclusiva no Distrito Federal.

Palavras-chave: Satisfação. Mobilidade. Serviços.

ABSTRACT

This study aimed to identify users' perceptions regarding the quality of public collective transportation services provided by bus companies in the Federal District, supported by the SERVQUAL Analysis. Expectations and perceptions regarding various aspects such as reliability, empathy, tangibility, safety, and responsiveness were analyzed. The technical procedure adopted was a survey with 711 users. The study highlights the importance of quality public transportation for the entire community, emphasizing the need for actions to ensure efficient and satisfactory urban mobility. The results point to dissatisfaction among users, highlighting areas of deficiency in the services provided by bus companies. This finding underscores the need for improvements in public transportation services to meet users' expectations and needs. Further research is necessary to identify specific areas for improvement and to pressure companies to implement positive changes. With the results obtained, it was also possible to suggest improvements in safety, accessibility, and bus frequency, aiming to increase user satisfaction and promote efficient and inclusive urban mobility in the Federal District.

Keywords: Satisfaction. Mobility. Services.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 1
1.1. Apresentação do tema 1
1.2. Contextualização 4
1.3. Formulação do Problema 7
1.4. Objetivo Geral 8
1.5. Objetivos Específicos 9
1.6. Justificativa 10
2. REFERENCIAL TEÓRICO 11
2.1. Qualidade do Serviço do Transporte Público Prestado ao Usuário 11
2.2. Análise SERVQUAL 21
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA 33
3.1. Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa 33
3.2. Procedimentos adotados na Pesquisa 36
3.3. Sobre o Questionário 37
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO 39
4.1. Perfil dos Usuários 39
4.2. Percepção x Expectativa 42
4.3. Análise e Discussão dos Resultados Encontrados 43
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 59
5.1. Considerações Finais 59
5.2. Dificuldades da pesquisa e Sugestões futuras 60
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 62
7. APÊNDICE 72

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação do tema

O transporte público coletivo por ônibus (TPCO) é um sistema de deslocamento urbano que visa atender às necessidades de mobilidade da população, oferecendo serviços de transportes eficientes, acessíveis e de baixo custo (VASCONCELLOS, 2006). Esse modelo de transporte utiliza ônibus como veículos principais para transportar usuários em diferentes rotas e itinerários pré-determinados dentro de uma cidade ou região.

Uma das principais características é sua natureza compartilhada, permitindo que várias pessoas utilizem o mesmo veículo para chegar a seus destinos. Esse compartilhamento reduz a quantidade de veículos particulares nas ruas, contribuindo para diminuir o congestionamento do tráfego e os impactos negativos ao meio ambiente, como a emissão de gases poluentes (LOPES et al, 2021).

Além disso, oferece uma alternativa viável e econômica para aqueles que não possuem veículo próprio, bem como para aqueles que preferem evitar os custos associados à propriedade e manutenção de um carro. Ele também promove a inclusão social, possibilitando o acesso a diversas áreas da cidade a pessoas de diferentes classes sociais (BERTUCCI, 2011).

Para garantir a eficácia desse sistema, é fundamental que sejam adotadas medidas para melhorar a infraestrutura das vias, proporcionando faixas exclusivas para ônibus, pontos de parada adequados, planejamento de rotas estratégicas e horários regulares (CARDOSO, 2018). Além disso, a qualidade dos serviços prestados, como a frequência dos ônibus, a segurança dos usuários e a disponibilidade de informações precisas, também são fatores-chave para o sucesso e a aceitação desse meio de transporte pela população (ARAÚJO et al, 2011).

O sistema de transporte público por ônibus desempenha um papel importante no avanço sustentável das áreas urbanas. Ele proporciona uma alternativa de locomoção acessível, eficaz e ecologicamente responsável, promovendo a melhoria da qualidade de vida dos habitantes e contribuindo para a construção de um ambiente urbano justo e saudável (ROSSETTO, 2003).

Sob a perspectiva dos usuários, a qualidade dos serviços de transporte público impacta significativamente sua qualidade de vida. Atrasos frequentes, superlotação,

falta de manutenção dos veículos e atendimento inadequado afetam negativamente o bem-estar dos usuários (ALVES, 2017).

Com o aumento constante da população e o consequente aumento da demanda por mobilidade, surge uma pressão crescente sobre o sistema de TPCO (MORAIS, 2017). No entanto, para que esse sistema atenda verdadeiramente às necessidades dos cidadãos, não basta apenas uma expansão quantitativa; a qualidade dos serviços prestados é essencial (ARAÚJO, 2011).

A qualidade dos serviços prestados pelo TPCO desempenha um papel importante na satisfação e fidelização dos usuários. Entender o que constitui qualidade na perspectiva dos usuários envolve considerar diversos elementos que impactam diretamente sua experiência de viagem. Para os usuários, a qualidade não se restringe apenas ao cumprimento dos requisitos técnicos, mas também à capacidade do serviço de atender às suas necessidades e expectativas de maneira consistente (MANGINI, URDAN & SANTOS, 2017).

A satisfação dos usuários está intrinsecamente ligada à percepção de qualidade que eles têm dos serviços de transporte público. Quando suas expectativas são atendidas ou superadas, a satisfação é provável (COSTA, SANTANA & TRIGO, 2015). Por outro lado, falhas na prestação de serviços, como atrasos frequentes, falta de comunicação ou má conservação dos veículos, podem levar a uma experiência negativa, reduzindo a satisfação do usuário (FARIA, 2017). Portanto, compreender as expectativas e percepções dos usuários é importante para identificar lacunas na qualidade e implementar melhorias que contribuam para sua satisfação contínua.

Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a Análise SERVQUAL é uma ferramenta de pesquisa amplamente reconhecida que pode auxiliar na mensuração da qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus. Ela se baseia em cinco dimensões principais: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade. Cada uma dessas dimensões é essencial para compreender a percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), confiabilidade diz respeito à consistência e precisão na prestação do serviço, como a pontualidade dos horários de ônibus e a regularidade das rotas. A responsividade refere-se à prontidão das empresas de ônibus em atender às demandas dos usuários e em resolver quaisquer problemas que possam surgir durante a viagem. A segurança abrange medidas para

garantir a proteção dos usuários durante toda a jornada, incluindo a manutenção adequada dos veículos e a segurança nos pontos de embarque e desembarque.

Além disso, conforme Parasuraman e Berry (1995), a empatia se relaciona com o cuidado e a atenção dedicados aos usuários, como a cortesia dos funcionários e a disponibilidade de assistência quando necessário. A tangibilidade engloba os elementos físicos que os usuários podem perceber, como a qualidade dos veículos, a limpeza das instalações e a clareza das informações fornecidas.

Ao utilizar a Análise SERVQUAL, as companhias de ônibus no Distrito Federal podem coletar dados relevantes e precisos sobre a percepção dos usuários em relação às diferentes dimensões da qualidade. Isso permite uma avaliação abrangente dos serviços prestados e a identificação de áreas específicas que necessitam de melhorias. Com uma compreensão das expectativas e necessidades dos usuários, as empresas podem implementar estratégias direcionadas para aprimorar a qualidade do serviço e, consequentemente, aumentar a satisfação e a fidelização dos usuários.

Portanto, diante do aumento constante da demanda por mobilidade nas cidades, é essencial que se foque não apenas na expansão quantitativa do sistema, mas também na busca contínua pela excelência na prestação de serviços. Para que esse sistema seja verdadeiramente eficaz e atenda às necessidades dos cidadãos, é fundamental investir na melhoria da infraestrutura das vias, na qualidade dos serviços prestados, na segurança dos usuários e na disponibilidade de informações precisas. Somente assim, o TPCO poderá cumprir seu papel perante a sociedade, melhorando a qualidade de vida dos habitantes e contribuindo para um ambiente urbano melhor.

1.2. Contextualização

A questão do TPCO é de suma importância em áreas urbanas, onde a mobilidade é um dos principais desafios enfrentados pelas populações (MASCARENHAS & FILHO, 2017). No Distrito Federal, não é diferente. Como em muitas outras cidades ao redor do mundo, a eficiência e a qualidade dos serviços de transporte público desempenham um papel fundamental na vida cotidiana dos cidadãos (DANTIER, 2011).

De acordo com a Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN, 2021), no que diz respeito às preferências de locomoção, os ônibus emergem como uma escolha popular, representando 38,1% das opções de deslocamento para a população do Distrito Federal. No entanto, o uso de automóveis particulares atinge 52,5% das preferências, enquanto a locomoção a pé e o metrô somam 11,6% e 4,3%, respectivamente. Essas estatísticas demonstram a relevância do sistema de TPCO como uma opção central de mobilidade para a comunidade brasiliense.

Conforme dados da Secretaria de Transporte e Mobilidade (Semob, 2023), o Sistema de Transporte Público Coletivo (STPC/DF) no Distrito Federal se divide em duas categorias: o modal rodoviário e o modal metroviário. As operações rodoviárias se classificam em serviços Básico e Complementar, com as linhas de ônibus distribuídas em cinco bacias de atendimento. Empresas como Viação Piracicabana, Pioneira, HP-ITA (Urbi), Marechal, Expresso São José, juntamente com a empresa pública Transportes Coletivos de Brasília (TCB), desempenham papéis fundamentais nesse sistema, que também conta com a atuação da cooperativa Coobrataete para as linhas alimentadoras (ligar bairros periféricos aos principais corredores de ônibus).

Segundo a SEMOB (2023), no que se refere às tarifas e integração, os valores das passagens variam de acordo com as categorias de serviço. Para linhas circulares dentro da região administrativa, a tarifa é de R$ 2,70. Para aquelas que conectam diferentes regiões administrativas, o valor é de R$ 3,80. Já para viagens de longa distância e integração, a tarifa atinge R$ 5,50. No metrô, a tarifa é padronizada em R$ 5,50 para qualquer itinerário. O sistema de transporte público oferece a vantagem da integração tarifária, permitindo que os usuários utilizem até três linhas no mesmo sentido em um período de até três horas, pagando somente o valor da tarifa de integração.

Além disso, de acordo com dados da SEMOB (2023), o Distrito Federal implementou o BRT (*Bus Rapid Transit*), um sistema de transporte urbano operado por ônibus que circula por corredores exclusivos, reduzindo o tempo de deslocamento. No Distrito Federal, o BRT liga as regiões administrativas do Gama e de Santa Maria ao Plano Piloto, com terminais e estações exclusivas que requerem o uso do cartão Bilhete Único para embarque.

Conforme Araújo (2022), a diversidade de usuários do transporte público no Distrito Federal é notável. Segundo Shukla et al (2021), essa diversidade é refletida em diferentes perfis de usuários, cada um com necessidades e preferências específicas. Os trabalhadores assalariados dependem do transporte público para suas jornadas diárias de trabalho, priorizando a pontualidade e a confiabilidade do serviço, além de valorizarem opções que otimizem seu tempo. Os estudantes, desde o ensino fundamental até o ensino superior, utilizam o transporte público para acessar suas escolas e universidades. Uma parcela significativa dos usuários são os idosos, que dependem do sistema para suas atividades cotidianas e podem ter necessidades específicas de acessibilidade e conforto, como assentos reservados e estações bem equipadas (SARKAL et al, 2022).

Ainda segundo Araújo (2022), pessoas com necessidades especiais requerem recursos de acessibilidade, como rampas de acesso e elevadores, para facilitar sua locomoção, e valorizam serviços que levam em consideração suas limitações físicas. Para muitos residentes de baixa renda, o transporte público é o principal meio de locomoção, tornando as tarifas acessíveis e as opções de integração fundamentais (SAM et al, 2018). Conforme Amponsah et al (2018) Além dos usuários regulares, há aqueles que utilizam o transporte público esporadicamente para atividades de lazer, eventos ou compromissos pontuais, valorizando a flexibilidade de horários e a facilidade de uso**.**

Essa diversidade de perfis de usuários destaca a importância de atender às necessidades variadas dentro do sistema de TPCO, enfatizando a necessidade contínua de melhorias para garantir uma experiência de viagem satisfatória e acessível para todos os usuários (PEREIRA, 2012). O transporte público no Distrito Federal desempenha um papel fundamental na vida da população, abrangendo uma ampla gama de necessidades de mobilidade.

O TPCO é uma espinha dorsal da infraestrutura urbana, conectando pessoas a seus locais de trabalho, educação, saúde, lazer e necessidades diárias (SANTOS, 2014). Conforme Silva e Casagrande (2021), a extensão e a qualidade da rede de transporte público influenciam diretamente a acessibilidade, a eficiência e a sustentabilidade de uma cidade. No entanto, a experiência dos usuários nem sempre corresponde às expectativas, e problemas como superlotação, atrasos, falta de manutenção e outros desafios operacionais podem afetar negativamente a qualidade do serviço (CASTILHA, 2018).

Nesse contexto, a mensuração da qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus no Distrito Federal, sob a perspectiva dos usuários, surge como um tópico relevante e pertinente. É fundamental compreender como os usuários percebem e avaliam o transporte público, pois suas opiniões e experiências desempenham um papel importante na busca por melhorias e na formulação de políticas públicas eficazes.

A qualidade do transporte público não se limita apenas à eficiência operacional, mas abrange aspectos como conforto, acessibilidade, segurança e sustentabilidade (SOUSA, 2018). Além disso, o envolvimento dos usuários na avaliação desse serviço pode fornecer informações valiosas para aprimorar o sistema de transporte, adaptando-o às necessidades e demandas da comunidade.

Portanto, essa pesquisa visa lançar luz sobre essas questões, tendo como foco tentar mensurar a qualidade dos serviços de ônibus no Distrito Federal a partir da perspectiva dos usuários, contribuindo, assim, para o entendimento da eficácia do sistema de transporte público na região e identificando áreas de melhoria que podem beneficiar tanto os operadores quanto os passageiros. Esta pesquisa não apenas contribuirá para o avanço acadêmico no campo da mobilidade urbana, mas também terá implicações práticas e gerenciais que podem impactar a vida dos usuários que dependem do transporte público no Distrito Federal. Portanto, a escolha do tema é relevante e oportuna, e espera-se que esta pesquisa forneça uma análise abrangente e valiosa da qualidade do transporte público na região

1.3. Formulação do Problema

Conforme Tomasini (2012), em um contexto urbano complexo como o Distrito Federal, o TPCO desempenha um papel indispensável na mobilidade da população. No entanto, a percepção dos usuários sobre a qualidade desses serviços é um fator fundamental a ser considerado para aprimorar a eficácia e a satisfação geral dos cidadãos.

O problema de pesquisa que norteia este estudo é: **"Qual é a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de transporte público coletivo pelas companhias de ônibus no Distrito Federal?".**

Esta pergunta central busca analisar a visão subjetiva dos usuários em relação ao sistema de TPCO na região. A compreensão desses elementos é fundamental para orientar políticas e iniciativas que visam melhorar a qualidade do transporte público, tornando-o mais eficiente e satisfatório para os residentes do Distrito Federal.

Ao responder a essa pergunta de pesquisa, este estudo contribuirá para um entendimento mais abrangente dos desafios e das oportunidades relacionados ao TPCO na região, bem como para a formulação de estratégias que busquem atender às necessidades e expectativas dos usuários, melhorando, assim, a qualidade de vida da comunidade.

1.4. Objetivo Geral

O objetivo principal deste estudo é analisar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de TPCO oferecidos pelas companhias de ônibus no Distrito Federal.

Este objetivo busca compreender a experiência dos usuários, seus níveis de satisfação, preocupações e expectativas em relação ao transporte público. Além disso, visa identificar os aspectos-chave que contribuem para uma percepção positiva ou negativa da qualidade do serviço.

A realização deste objetivo geral permitirá obter uma visão investigativa da eficácia do TPCO no Distrito Federal, fornecendo informações úteis para a formulação de estratégias e políticas que visem aprimorar a qualidade e a eficiência desse serviço, beneficiando assim a população local e contribuindo para a melhoria da mobilidade urbana na região.

1.5. Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral deste estudo, foram delineados dois objetivos específicos que direcionaram a pesquisa sobre a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de TPCO no Distrito Federal.

Esses objetivos específicos visam abordar as várias dimensões que influenciam a experiência dos usuários, proporcionando uma compreensão completa e informada do cenário.

O estudo pretende identificar os principais indicadores de qualidade que são relevantes para os usuários do transporte público. Isso envolverá a realização de pesquisa de campo, como questionários, para capturar as percepções e expectativas dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelas companhias de ônibus.

Com base nas informações coletadas e nas análises realizadas, esta pesquisa buscará propor recomendações e sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços de TPCO no Distrito Federal, visando atender às necessidades e expectativas dos usuários de forma mais eficiente e satisfatória.

Dessa forma, os objetivos específicos traçados para esta pesquisa são essenciais para alcançar o objetivo principal de avaliar a qualidade dos serviços de TPCO, fornecendo uma base sólida para a formulação de conclusões e recomendações relevantes para a comunidade e as autoridades responsáveis por esse setor.

1. Avaliar a satisfação dos usuários do transporte público coletivo no Distrito Federal em relação aos serviços prestados pelas companhias de ônibus.
2. Identificar os principais pontos de melhoria no sistema de transporte público com base na Análise SERVQUAL.

1.6. Justificativa

A investigação da qualidade dos serviços de TPCO no Distrito Federal, sob o olhar dos usuários, emerge como um estudo importante dentro do contexto urbano em constante transformação (UBAIDILLAH et al, 2022).

Conforme Chaudhary (2020), compreender a percepção dos usuários é fundamental para identificar as lacunas a serem preenchidas, visando aprimorar a eficiência, segurança e conforto do sistema.

A eficaz alocação de recursos é otimizada através da análise das percepções dos usuários, direcionando investimentos de forma precisa para áreas de maior relevância, assim maximizando a experiência do transporte público (OH et al, 2017). Ainda segundo OH et al (2017), a pesquisa propicia uma base informada para tomadas de decisões políticas e estratégicas, considerando as preferências e necessidades dos usuários, e favorecendo a formulação de políticas públicas mais alinhadas com a realidade. Além disso, o estudo empodera os cidadãos, oferecendo uma plataforma para compartilhar opiniões e experiências, promovendo, assim, um envolvimento mais participativo na melhoria de um serviço de interesse coletivo (YANG et al, 2010).

O campo acadêmico também é enriquecido, à medida que a pesquisa adiciona dados empíricos e análises a um tópico relevante, alimentando debates e futuras investigações (BARABINO et al, 2012). A pesquisa, ao fornecer um panorama das percepções dos usuários, cria uma base sólida para pressionar por melhorias tangíveis, instigando as empresas de transporte e autoridades a efetuarem mudanças palpáveis (NOOR et al, 2022). Ao aprimorar a qualidade do transporte público, a pesquisa influencia de maneira positiva diversos estratos sociais, promovendo equidade e inclusão nas políticas de mobilidade urbana (SAM et al, 2018).

Dada a abrangência e relevância das questões abordadas, este estudo pretende contribuir para o entendimento dos desafios e oportunidades nos serviços de TPCO no Distrito Federal. As informações fornecidas serão úteis para desenvolver estratégias que atendam às necessidades da população, promovendo um ambiente urbano mais sustentável, eficiente e, sobretudo, voltado para o bem-estar de todos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Qualidade do Serviço do Transporte Público Prestado ao Usuário

De acordo com Barabino e Di Francesco (2016), a qualidade do serviço no transporte público é um fator fundamental para a satisfação do usuário e para o bom funcionamento do sistema de mobilidade urbana. Quando se trata do TPCO oferecido pelas companhias de ônibus no Distrito Federal, a mensuração da qualidade torna-se indispensável para entender como os serviços estão atendendo às necessidades e expectativas dos usuários (ALVES, 2017).

Ainda segundo Barabino e Di Francesco (2016), avaliar a qualidade do serviço de transporte público envolve considerar uma variedade de elementos que afetam a experiência do usuário. Conforme Silva et al (2010), isso inclui a pontualidade dos horários de partida e chegada, a regularidade dos ônibus, a limpeza e manutenção dos veículos, a disponibilidade de assentos, a segurança nos pontos de embarque e desembarque, além disso, a cortesia e a eficiência dos funcionários também desempenham um papel importante na percepção geral da qualidade do serviço.

Conforme Labadessa e Oliveira (2012), a perspectiva dos usuários é essencial para entender como esses diferentes aspectos contribuem para sua experiência diária. Através de pesquisas de opinião, entrevistas e análise de reclamações, é possível obter informações valiosas sobre as necessidades específicas dos usuários e identificar áreas que necessitam de melhorias (BRINGEL, 2014).

Além disso, a integração de tecnologias modernas como sistemas de informação em tempo real e aplicativos de transporte público, pode contribuir significativamente para melhorar a qualidade do serviço, fornecendo aos usuários informações precisas sobre horários, rotas alternativas e eventuais perturbações no serviço, essas ferramentas não apenas melhoram a experiência do usuário, mas também aumentam a eficiência operacional das companhias de ônibus (MAZLOUMI, CURRIE & ROSE, 2010).

Para garantir uma melhoria contínua na qualidade do serviço de transporte público, é fundamental que as companhias de ônibus estejam comprometidas com a implementação de estratégias eficazes de monitoramento e avaliação, além de estabelecer mecanismos de feedback direto dos usuários (BRUM & FERNANDEZ, 2022). Segundo Costa (2009), a transparência e a comunicação aberta entre as empresas de transporte e os usuários são fundamentais para construir a confiança e

a satisfação dos usuários, garantindo, assim, um serviço de transporte público de qualidade que atenda às necessidades da comunidade.

Segundo Duleba, Mishina e Shimazaki (2012), a avaliação da qualidade dos serviços de TPCO tem sido objeto de inúmeros estudos e pesquisas no contexto da mobilidade urbana, diversos pesquisadores têm investigado diversas metodologias e abordagens com o intuito de compreender e mensurar a eficiência e a eficácia desses serviços, considerando a complexidade e as nuances inerentes ao ambiente urbano. Conforme Awasthi (2011), nas ciências sociais aplicadas, tem-se observado uma crescente adoção de ferramentas analíticas avançadas, como o Processo Hierárquico Analítico (AHP – *Analytic Hierarchy Process*), visando proporcionar uma perspectiva holística e multidimensional da qualidade do transporte coletivo por ônibus.

Conforme Labadessa e Oliveira (2012), pesquisas anteriores enfatizam a importância de incorporar as expectativas e percepções dos usuários como elementos fundamentais na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas companhias de ônibus, compreender as necessidades e demandas dos usuários torna-se importante para o aprimoramento constante do sistema de transporte público, garantindo uma experiência de viagem satisfatória e eficiente para os usuários. Nesse sentido, a aplicação de metodologias como o AHP não apenas permite uma avaliação mais precisa e abrangente da qualidade do serviço, mas também auxilia na identificação de áreas de melhoria e na formulação de estratégias direcionadas para atender de maneira mais eficaz às necessidades da população (LABADESSA E OLIVEIRA, 2012).

Ademais, Duleba, Mishina e Shimazaki (2012), comprovam que estudos recentes têm enfatizado a importância de abordagens dinâmicas e adaptativas na avaliação da qualidade dos serviços de transporte público, levando em consideração as flutuações sazonais, as mudanças nas tendências de demanda e os eventuais impactos de fatores externos no desempenho global do sistema. Conforme Paiva (2000), nessa perspectiva, a utilização do AHP como uma ferramenta de análise dinâmica oferece uma visão valiosa para o monitoramento contínuo e o constante aprimoramento da qualidade dos serviços de transporte coletivo por ônibus, fornecendo informações relevantes para embasar decisões estratégicas e implementar políticas públicas eficazes no âmbito da mobilidade urbana. A compreensão aprofundada dos padrões de demanda, a sensibilidade às

necessidades dos usuários e a adaptação ágil a mudanças no ambiente operacional são essenciais para garantir a eficiência e a satisfação dos usuários, construindo assim um sistema de transporte público mais resiliente e orientado para o usuário no Distrito Federal (PAIVA, 2000).

Guner (2018) diz que no dinâmico contexto das áreas urbanas em evolução, a garantia de serviços de alta qualidade assume um papel considerável para atender às demandas em constante crescimento dos usuários e para impulsionar a sustentabilidade e o desenvolvimento das cidades. A satisfação dos usuários é fundamental para promover o uso contínuo e a preferência pelo transporte público, contribuindo significativamente para benefícios que abrangem áreas ambientais, sociais e econômicas (GUNER, 2018). Diante dessa complexidade, os operadores de transporte enfrentam o desafio de adotar abordagens eficazes e práticas, que considerem de forma equitativa as preferências dos usuários e a avaliação de múltiplos critérios (GANEM et al, 2023).

Para Aquino et al (2019), diversos estudos têm se dedicado a introduzir metodologias avançadas voltadas para a tomada de decisões, combinando duas técnicas notáveis de análise multicritério: a Análise Hierárquica de Processos (AHP) e a Técnica de Preferência de Pedido por Similaridade à Solução Ideal (TOPSIS). Essa abordagem em duas fases visa fornecer uma análise minuciosa dos atributos de qualidade do serviço de transporte público por ônibus, priorizando as necessidades e expectativas dos usuários e categorizando suas preferências de acordo com seu desempenho relativo e a eficácia na satisfação das demandas dos usuários (LABADESSA & OLIVEIRA, 2012).

Conforme Kawamoto (1999), essa combinação de métodos avançados de análise e avaliação é uma estratégia eficaz que se destaca pela sua capacidade de compreender a percepção dos usuários e oferecer orientações fundamentais para a melhoria contínua dos serviços prestados pelas empresas de ônibus. Segundo Ganem et al (2023), isso impulsiona um sistema de TPCO mais eficiente, satisfatório e alinhado às necessidades da população. Essa abordagem não só busca otimizar a experiência do usuário, mas também enfatiza a importância de colocá-lo no centro das estratégias de desenvolvimento e aprimoramento do transporte público, isso implica considerar ativamente as perspectivas e as necessidades dos usuários ao

elaborar políticas e implementar iniciativas destinadas a aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços oferecidos pelas companhias de ônibus (PAIVA, 2000).

Conforme Carpinetti (2012), a busca pela qualidade não é apenas um conceito abstrato, mas sim uma estratégia fundamental para garantir a competitividade e o sucesso das organizações, especialmente em um cenário de mercado acirrado. A Gestão da Qualidade, fundamentada em princípios essenciais como a satisfação das necessidades dos clientes, o comprometimento da alta administração, a identificação e redução de falhas, entre outros, desempenha um papel central na busca pela excelência operacional e competitiva (LOBO, 2019).

De acordo com Araújo et al (2011), no contexto específico do transporte público, a questão da qualidade adquire uma importância ainda maior devido à natureza complexa e multifacetada desse setor. Com diversos insumos e variáveis envolvidas, a prestação de serviços de transporte público pode gerar uma ampla gama de resultados, impactando diretamente a percepção e a satisfação dos usuários finais (CARPINETTI, 2012).

Segundo Freitas (2013), à luz das abordagens anteriores, o desempenho no transporte público está intrinsecamente ligado à capacidade de atender às expectativas dos usuários e garantir a adequação do serviço prestado aos objetivos e necessidades do consumidor. Conforme Lobo (2019), nesse contexto, compreender a importância da gestão da qualidade e sua relação direta com a percepção do usuário se torna essencial para garantir a competitividade e a sustentabilidade das organizações no setor de transporte público.

Segundo Carpinetti (2012), considerando os desafios específicos enfrentados pelas empresas de transporte público, a adoção de práticas de excelência, a consciência sobre a importância da qualidade percebida pelos usuários e a eficiência geral dos serviços de transporte público. A qualidade nesse contexto não se limita apenas à conformidade com padrões técnicos, mas abrange também a experiência do usuário e a capacidade de atender às demandas e expectativas dos usuários de maneira consistente (LIMA, 2022).

Conforme Carpinetti (2012), a gestão da qualidade deve ser entendida como um processo contínuo e dinâmico, incorporando práticas de monitoramento, avaliação e aprimoramento contínuo. A criação de uma cultura organizacional voltada para a qualidade, o envolvimento ativo dos funcionários e a implementação de sistemas de

feedback e comunicação com os usuários são aspectos importantes para garantir a melhoria contínua dos serviços de transporte público (ARAÚJO et al, 2011).

Além disso, a compreensão das particularidades do setor, como as interações complexas entre diferentes variáveis operacionais, as necessidades variadas dos usuários e a dinâmica do ambiente urbano, desempenha um papel fundamental na definição de estratégias eficazes de gestão da qualidade (CARPINETTI, 2012).

Segundo Freitas (2013), neste contexto desafiador, a busca pela excelência operacional e pelo aprimoramento da qualidade dos serviços de transporte público torna-se uma prioridade estratégica para as empresas do setor. A adoção de abordagens proativas e centradas no usuário, aliada a sistemas eficazes de gestão da qualidade, pode impulsionar a competitividade das empresas, melhorar a experiência dos usuários e contribuir para o desenvolvimento sustentável do sistema de transporte público (CARPINETTI, 2012).

No esforço contínuo para aprimorar a qualidade dos serviços de TPCO no Distrito Federal, a implementação de estratégias integradas é determinante para garantir resultados significativos e sustentáveis (LOBO, 2019). Conforme Liou, Hsu e Chen (2014), compreendendo a complexidade e as demandas dinâmicas desse setor, as empresas de ônibus devem adotar uma abordagem holística que incorpore diversas facetas da gestão e da operação.

Segundo Gohar, Muzammal e Rahman (2018), a integração de tecnologias avançadas, como sistemas de informação em tempo real e aplicativos de transporte público, deve ser acompanhada por iniciativas concretas que priorizem a interação e o envolvimento direto com os usuários. O estabelecimento de canais de comunicação eficazes e mecanismos de feedback contínuos pode fornecer informações valiosas que ajudarão a moldar estratégias operacionais mais eficientes e orientadas para o usuário, além disso, o desenvolvimento de programas de treinamento e capacitação para funcionários, com foco na empatia, cortesia e eficiência no atendimento ao público, é essencial para promover uma cultura organizacional centrada no cliente (FARIA, 2017).

Conforme Gonçalves (2016), para garantir uma abordagem abrangente e eficaz, é fundamental que as empresas de transporte público estabeleçam parcerias sólidas com órgãos reguladores e autoridades locais. Segundo Tirachani (2020), a colaboração ativa entre as partes interessadas pode facilitar a implementação de

políticas e regulamentações que promovam a segurança, a sustentabilidade e a eficiência no transporte público. Além disso, a colaboração com instituições acadêmicas e grupos de pesquisa pode proporcionar uma base sólida para o desenvolvimento de iniciativas inovadoras e a implementação de soluções práticas baseadas em evidências (NETO, 2020).

Segundo Lopes (2014), a busca pela excelência na gestão da qualidade deve ser acompanhada por uma análise contínua e uma adaptação ágil às mudanças no ambiente operacional e nas demandas dos usuários. A realização de avaliações regulares de desempenho, juntamente com pesquisas de opinião e análises de tendências, pode ajudar as empresas de ônibus a identificar áreas de melhoria e a implementar mudanças proativas que atendam às expectativas em constante evolução dos usuários (GONÇALVES, 2016).

Além disso, a promoção de práticas de responsabilidade social e sustentabilidade, como a redução da pegada de carbono e o uso de energias renováveis, não apenas demonstra o compromisso das empresas de ônibus com o meio ambiente, mas também contribui para uma imagem positiva perante a comunidade e os usuários (TIRACHANI, 2020).

Conforme Lima (2022), diante do crescente desafio de garantir a qualidade e a eficiência no transporte público, é essencial que as empresas de ônibus se posicionem como agentes proativos de mudança e inovação, adaptando-se de forma ágil e dinâmica às necessidades e expectativas em evolução dos usuários e da comunidade em geral. A busca contínua por práticas de excelência e a implementação de estratégias integradas sólidas são fundamentais para estabelecer um sistema de TPCO eficiente, sustentável e centrado no usuário no Distrito Federal (LOPES, 2014).

De acordo com Neto (2020), a pandemia da COVID-19 teve um impacto significativo no sistema de transporte público no Distrito Federal, assim como em várias outras regiões do mundo. Conforme Xavier (2020), as restrições impostas em virtude das medidas de distanciamento social e *lockdowns* afetaram drasticamente a demanda por serviços de transporte público, levando a uma redução acentuada no número de usuários, além disso, as preocupações com a saúde pública e a necessidade de evitar aglomerações resultaram na implementação de protocolos de segurança rigorosos, como o distanciamento entre os usuários, o uso obrigatório de máscaras faciais e a desinfecção regular dos veículos.

Conforme Efthymiou (2018), essas mudanças não apenas impactaram a eficiência do sistema de transporte, mas também trouxeram desafios financeiros significativos para as companhias de ônibus, que enfrentaram dificuldades para manter os serviços operando de maneira sustentável. Segundo Neto (2020), a redução da receita devido à diminuição do número de usuários, juntamente com o aumento dos custos operacionais relacionados à implementação das medidas de segurança, criou um ambiente desafiador para as companhias de ônibus no Distrito Federal.

Além dos desafios impostos pela pandemia, diversos fatores afetam a satisfação dos usuários de TPCO no Distrito Federal (NETO, 2020). A frequência e a pontualidade dos ônibus, a limpeza e a manutenção dos veículos, a segurança durante as viagens, a acessibilidade para pessoas com deficiência, a clareza das informações sobre as rotas e os horários, bem como o comportamento dos funcionários em relação aos usuários, são todos aspectos fundamentais que influenciam diretamente a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados (ARAÚJO, 2011).

Conforme Xavier (2020), a pandemia da COVID-19 teve um impacto significativo no sistema de transporte público no Distrito Federal, causando uma queda acentuada na demanda de usuários e desafiando a sustentabilidade financeira das companhias de ônibus. Além disso, segundo Araújo (2011), vários fatores influenciam a satisfação dos usuários de transporte público, incluindo a frequência, a pontualidade, a limpeza, a segurança, a acessibilidade e a qualidade do atendimento. Para Neto (2020), melhorar a qualidade do serviço de transporte público no Distrito Federal, é essencial considerar soluções como investimentos em tecnologia, melhorias na infraestrutura e programas de treinamento para funcionários, além de adaptar-se continuamente às necessidades e expectativas dos usuários. Conforme Araújo (2011), a superação desses desafios e a melhoria da qualidade do transporte público são fundamentais para garantir a mobilidade eficiente e segura na região, mesmo diante de crises como a pandemia.

De acordo com Das e Pandit (2013), compreender a importância do investimento em infraestrutura no transporte público é fundamental para garantir que as pessoas tenham acesso a serviços de qualidade no Distrito Federal, isso vai além de simplesmente construir estações de ônibus mais modernas e confortáveis; trata-se

de criar espaços acolhedores que facilitem a vida dos usuários. Imagine uma estação de ônibus onde você pode se abrigar confortavelmente, com informações claras sobre horários e rotas, e assentos para descansar enquanto espera pelo próximo ônibus (NETO, 2020). Para Lobo (2019), manter esses espaços em boas condições é fundamental, evitando problemas como estruturas desgastadas ou falta de manutenção, o que pode prejudicar a experiência dos usuários.

Para Nguyen (2019), além disso, melhorar as vias e as paradas de ônibus é essencial para garantir um fluxo de tráfego mais eficiente e reduzir os tempos de espera. Isso pode ser feito por meio de investimentos em pavimentação de qualidade, sinalização clara e pontos de parada bem planejados, que facilitem o acesso e a movimentação dos usuários (EFTHYMIOU, 2018). No final das contas, investir em infraestrutura não se resume apenas a melhorar a aparência das estações de ônibus e das paradas; trata-se de investir no conforto e na segurança dos usuários (NGUYEN, 2019). Conforme Neto (2020), essas iniciativas não só aprimoram a qualidade dos serviços oferecidos, mas também contribuem para a criação de um sistema de transporte mais eficiente e confiável para a comunidade em geral. Portanto, é importante que tanto as empresas de ônibus quanto as autoridades locais continuem investindo nessa infraestrutura de forma consistente e adaptada às necessidades em constante evolução da população (DAS & PANDIT, 2013).

Conforme Gita e Cicília (2017), no contexto do TPCO no Distrito Federal, é essencial considerar a importância da melhoria na comunicação e transparência, juntamente com a inovação tecnológica, para aprimorar a qualidade dos serviços sob a perspectiva dos usuários. A melhoria na comunicação e transparência desempenha um papel importante na construção de uma relação de confiança entre as empresas de transporte e os usuários (WENG et al, 2018). Ainda segundo Gita e Cicília (2017), essa abordagem cria um ambiente no qual os usuários se sentem bem informados e confiantes em relação ao serviço de transporte público, além disso, a capacidade de fornecer opinião e receber respostas das empresas de transporte promove um diálogo construtivo, permitindo que as necessidades e preocupações dos usuários sejam abordadas de maneira eficaz.

Para Reck (2015), a inovação tecnológica é um elemento-chave para aprimorar a experiência dos usuários no transporte público, a adoção de tecnologias avançadas, como sistemas de pagamento eletrônico, torna o processo de pagamento mais

conveniente e eficiente, além disso, os sistemas de monitoramento em tempo real não apenas melhoram a eficiência operacional das empresas de transporte, mas também proporcionam aos usuários uma experiência mais previsível. É passo muito importante para fortalecer a confiança e melhorar a experiência dos usuários no sistema de TPCO no Distrito Federal (GITA & CICÍLIA, 2017).

Conforme Weng et al (2018), a implementação de canais de comunicação eficazes, como *websites* informativos, aplicativos móveis e pontos de atendimento ao cliente, pode facilitar a disseminação de informações precisas e relevantes para os usuários, garantindo que eles estejam atualizados sobre qualquer mudança ou interrupção no serviço. Segundo Reck (2015), os sistemas de monitoramento em tempo real permitem às empresas de transporte coletar dados sobre o desempenho operacional, identificar padrões de demanda e antecipar possíveis problemas, permitindo uma resposta ágil e eficiente a situações imprevistas, além disso, contribui não apenas para a melhoria da experiência dos usuários, mas também para o aprimoramento contínuo do sistema de transporte público como um todo.

Portanto, ao priorizar tanto a melhoria na comunicação e transparência quanto à inovação tecnológica, as empresas de ônibus no Distrito Federal podem garantir uma prestação de serviço mais eficiente, conveniente e confiável para os usuários (NETO, 2020). Segundo Oliveira (2023), essas medidas não apenas fortalecem a reputação das empresas, mas também contribuem para a construção de um sistema de transporte público mais moderno, adaptado às necessidades e expectativas da comunidade. Portanto, investir nessas áreas é fundamental para promover uma experiência de transporte pública satisfatória e de alta qualidade para os usuários no Distrito Federal (GITA & CICÍLIA, 2017).

Sendo assim, conforme Silva e Silva (2018), a qualidade do serviço de transporte público prestado ao usuário é fundamental para garantir uma experiência satisfatória e eficiente no sistema de mobilidade urbana. Nesse sentido, diversos aspectos devem ser considerados para garantir a excelência operacional e a satisfação dos usuários (CASTILHA, 2018). Isso inclui a pontualidade dos horários, a regularidade dos ônibus, a limpeza e manutenção dos veículos, a disponibilidade de assentos, a segurança nos pontos de embarque e desembarque, além da cortesia dos funcionários (LOBO, 2019).

Para Oliveira e Santos (2014), a perspectiva dos usuários desempenha um papel importante na compreensão das necessidades e expectativas dos usuários. Por meio de pesquisas de opinião, entrevistas e análise de reclamações, é possível obter informações valiosas para identificar áreas de melhoria (LOPES, 2014). Conforme Côrtes (2017), a integração de tecnologias modernas, como sistemas de informação em tempo real e aplicativos de transporte público, podem contribuir significativamente para aprimorar a qualidade do serviço, fornecendo informações precisas e facilitando a comunicação direta com os usuários.

Além disso, conforme Lobo (2019), a gestão da qualidade é essencial para garantir a competitividade e o sucesso das empresas de transporte público. Segundo Oliveira e Santos (2014), a implementação de práticas de excelência, a criação de uma cultura organizacional voltada para a qualidade e o envolvimento ativo dos funcionários são aspectos importantes para assegurar a melhoria contínua dos serviços. Para Silva e Silva (2018), a colaboração entre as empresas de ônibus, órgãos reguladores e autoridades locais também desempenha um papel fundamental na promoção de políticas que visam à segurança, sustentabilidade e eficiência no transporte público.

Ademais, Conforme Silva e Silva (2018), investimentos contínuos em infraestrutura e tecnologia, juntamente com uma comunicação transparente e eficaz, são fundamentais para aprimorar a experiência dos usuários no transporte público. Conforme Lopes (2014), a melhoria na infraestrutura, incluindo estações de ônibus e paradas bem planejadas, contribui para a criação de um ambiente acolhedor e seguro para os usuários. Segundo Lobo (2019), o investimento na infraestrutura das vias serve para garantir um fluxo de tráfego mais eficiente e reduzir os tempos de espera, isso inclui melhorias na pavimentação para garantir viagens mais suaves e confortáveis, bem como uma sinalização clara para orientar os usuários durante suas jornadas. Por outro lado, a inovação tecnológica, por meio de sistemas de informações e monitoramento em tempo real, facilita a jornada dos usuários e fortalece a confiança no sistema de transporte público (CÔRTES, 2017).

Portanto, a garantia da qualidade do serviço de transporte público é essencial para atender às necessidades em constante evolução da comunidade, promovendo assim a mobilidade eficiente e sustentável no Distrito Federal.

2.2. Análise SERVQUAL

A Análise SERVQUAL é uma metodologia desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985, projetada para avaliar a qualidade de serviços prestados por organizações. Sua criação foi motivada pela necessidade de compreender de maneira abrangente e objetiva a percepção dos clientes em relação aos serviços oferecidos, indo além das métricas tradicionais.

Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), o objetivo principal da SERVQUAL é fornecer às organizações uma estrutura sistemática para medir e melhorar a qualidade do serviço, reconhecendo que a satisfação do cliente vai além de meros indicadores quantitativos. A análise busca capturar as expectativas e percepções dos clientes em relação a diferentes dimensões do serviço.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), essa metodologia se fundamenta em cinco dimensões principais, a saber: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade. Conforme os autores, cada uma dessas dimensões representa aspectos específicos que contribuem para a experiência do cliente. A confiabilidade refere-se à consistência e precisão na entrega do serviço, como a pontualidade e regularidade. A responsividade destaca a prontidão em atender às demandas do cliente e resolver problemas de forma eficiente. A segurança abrange medidas para proteger os clientes durante toda a interação, desde a manutenção dos equipamentos até a segurança nos locais de prestação de serviço. A empatia está relacionada ao cuidado e atenção dedicados aos clientes, englobando a cortesia dos funcionários e a disponibilidade de assistência quando necessário. Por fim, a tangibilidade refere-se aos elementos físicos percebidos pelos clientes, como a qualidade dos equipamentos, a limpeza das instalações e a clareza das informações fornecidas.

Ainda conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), o funcionamento da SERVQUAL envolve a coleta de dados por meio de questionários e entrevistas, nos quais os clientes expressam suas expectativas e avaliam a experiência em relação a cada dimensão. A análise desses dados proporciona informações valiosas para a organização, permitindo identificar áreas de excelência e pontos de melhoria (LIMA & BARBOZA, 2020).

Em suma, segundo Reis et al (2020), a Análise SERVQUAL é uma ferramenta fundamental para as organizações que buscam aprimorar a qualidade de seus

serviços, proporcionando uma compreensão holística das expectativas e percepções dos clientes, sua abordagem orientada ao cliente a torna uma ferramenta valiosa para aprimorar a satisfação e fidelização, contribuindo para o sucesso a longo prazo das organizações.

A aplicação da Análise SERVQUAL no âmbito da pesquisa revela-se instrumental para compreender e aprimorar a experiência dos usuários nesse contexto específico. Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a SERVQUAL é uma metodologia consolidada que se alinha perfeitamente à necessidade de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelas companhias de ônibus.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), no que tange à confiabilidade, a análise permitiria avaliar a consistência na prestação do serviço, destacando a pontualidade dos horários, a regularidade das rotas e a eficiência operacional. A dimensão de responsividade, por sua vez, ofereceria informações sobre a prontidão das empresas de ônibus em atender às demandas dos usuários e solucionar eventuais problemas durante as viagens. A segurança, como terceira dimensão, seria abordada no contexto das medidas adotadas para garantir a proteção dos usuários, englobando desde a manutenção adequada dos veículos até a segurança nos pontos de embarque e desembarque. A empatia, quarta dimensão, estaria relacionada ao cuidado e atenção dispensados aos usuários, como a cortesia dos funcionários e a disponibilidade de assistência quando necessário. Por fim, a dimensão de tangibilidade, que engloba elementos físicos percebidos pelos usuários, como a qualidade dos veículos, a limpeza das instalações e a clareza das informações fornecidas, seria avaliada para enriquecer a compreensão da experiência tangível dos usuários.

Conforme Azevedo et al (2020), ao utilizar a Análise SERVQUAL, as companhias de ônibus no Distrito Federal podem coletar dados significativos sobre a percepção dos usuários em relação a essas diferentes dimensões, possibilitando uma avaliação abrangente dos serviços prestados. Essa abordagem permitiria identificar áreas específicas que demandam melhorias, direcionando esforços para aprimorar a qualidade do serviço e, consequentemente, elevar a satisfação e fidelização dos usuários (LIMA & BARBOZA, 2020).

Portanto, a Análise SERVQUAL emerge como uma ferramenta valiosa e alinhada ao escopo do trabalho, proporcionando uma compreensão aprofundada das

expectativas e necessidades dos usuários, com potencial para direcionar estratégias eficazes de melhoria na prestação de serviços de TPCO (AZEVEDO et al, 2020).

Em um estudo recente, Chou et al (2011), propuseram uma avaliação da qualidade do serviço aéreo usando o método SERVQUAL ponderado fuzzy, embora a maioria dos estudos anteriores tenha aplicado o método SERVQUAL para avaliar a qualidade do serviço aéreo, poucos exploraram a abordagem ponderada. Essa metodologia leva em consideração a imprecisão inerente aos julgamentos humanos, especialmente quando os usuários expressam seus pesos de critérios de avaliação e satisfação com termos linguísticos, em vez de valores numéricos exatos (CHOU et al, 2011).

De acordo com Lima (2020), no contexto do TPCO no Distrito Federal, a aplicação de uma abordagem semelhante pode oferecer informações valiosas sobre a qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus. A complexidade das interações nesse ambiente, a variedade de critérios de avaliação e a natureza subjetiva das preferências dos usuários destacam a relevância de um modelo que leve em consideração a imprecisão e a incerteza (REIS et al, 2020).

Segundo Melo (2023), as companhias de ônibus enfrentam desafios semelhantes às companhias aéreas, com a concorrência acirrada e a crescente demanda por serviços de alta qualidade. Conforme Silveira (2020), no cenário altamente competitivo do transporte público, as empresas buscam não apenas expandir suas rotas e aumentar a frequência dos serviços, mas também aprimorar a qualidade geral para se destacarem.

Segundo Chou et al (2011), ao aplicar o método SERVQUAL ponderado fuzzy ao TPCO, é possível analisar as diversas dimensões que influenciam a percepção dos usuários, assim como no estudo de caso da companhia aérea taiwanesa, as dimensões como confiabilidade, capacidade de resposta e empatia podem ser importantes para entender a qualidade do serviço de ônibus.

Conforme Cabrera et al (2014), a teoria dos conjuntos difusos, introduzida por Zadeh, oferece uma abordagem para lidar com a incerteza inerente às avaliações subjetivas dos usuários. Dada a complexidade das percepções humanas, expressar preferências em termos linguísticos pode ser mais representativo do que atribuir valores numéricos rígidos (CHOU et al, 2011). Portanto, adaptar essa teoria ao

contexto do transporte público pode fornecer uma visão mais precisa das expectativas e satisfação dos usuários (CABRERA et al, 2014).

Para Awasthi et al (2011), é fundamental reconhecer que a qualidade do serviço no TPCO não se limita apenas a aspectos tangíveis, mas também abrange elementos intangíveis que contribuem significativamente para a experiência do usuário. Conforme Lopes (2014), a segurança, o conforto e a pontualidade são exemplos de atributos que desempenham um papel fundamental na avaliação da qualidade do serviço de TPCO.

Ademais, segundo Chou et al (2011), no cenário atual, onde as empresas de ônibus enfrentam desafios similares às companhias aéreas, como a necessidade de se destacar em um mercado competitivo, a atenção à qualidade do serviço torna-se ainda mais importante. Estratégias de marketing convencionais podem oferecer benefícios marginais, mas aprimorar a qualidade do serviço pode ser uma abordagem mais sustentável para atrair e manter os usuários (MARTINS et al, 2022).

Assim como no estudo de caso da companhia aérea taiwanesa, a ponderação das dimensões de serviço, como confiabilidade e segurança, em termos de conjuntos difusos, pode proporcionar uma compreensão mais precisa das preferências dos usuários (CHOU et al, 2011). Isso não apenas beneficia as empresas de ônibus na avaliação interna, mas também oferece sugestões valiosas para a implementação de melhorias eficazes (SILVEIRA, 2020).

No Distrito Federal, onde a mobilidade urbana é um desafio constante, compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade do transporte público é fundamental, a aplicação de métodos inovadores, como o SERVQUAL ponderado fuzzy, pode ser um diferencial na análise da satisfação do usuário e na identificação de áreas de melhoria (CHOU et al, 2011).

Em resumo, a abordagem utilizada no estudo de caso da qualidade do serviço aéreo pode ser adaptada de maneira relevante para o contexto do TPCO no Distrito Federal. De acordo com Awasthi (2011), ao incorporar métodos que consideram a subjetividade e a imprecisão das avaliações, é possível obter uma visão mais abrangente e humana da qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus. Segundo Cabrera et al (2014), essa perspectiva não apenas contribui para o avanço acadêmico no campo, mas também oferece orientações práticas para

aprimorar a experiência dos usuários e, consequentemente, a eficiência do sistema de transporte público como um todo.

Conforme Al Awadh (2023), monitorar a satisfação do cliente nesse setor é essencial para identificar áreas de melhoria e ajustar os serviços de acordo com as necessidades dos usuários. Similar ao setor de serviços aéreos, onde a qualidade do serviço é um diferencial competitivo, o TPCO enfrenta desafios semelhantes (MELO, 2023). Neste contexto, a abordagem do processo de hierarquia analítica (AHP) pode ser uma ferramenta valiosa para avaliar a qualidade dos serviços de transporte público (SCHMIDT et al, 1995). Conforme Paiva (2000), ao aplicar o AHP para analisar as dimensões e subcritérios que influenciam a qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus no Distrito Federal, as empresas devem compreender as expectativas dos usuários e realizar ajustes para proporcionar um serviço de alta qualidade e enfrentar a crescente concorrência.

Ainda segundo Al Awadh (2023), a complexidade do sistema de TPCO exige uma análise aprofundada das técnicas utilizadas para coletar e analisar informações sobre as opiniões dos usuários. Em estudos recentes sobre qualidade de serviço em companhias aéreas, observou-se que as dimensões como confiabilidade, garantia, capacidade de resposta e empatia desempenham papéis importantes na avaliação global (MELO, 2023). Podendo adaptar essas dimensões para o contexto do TPCO, considerando, por exemplo, a confiabilidade dos horários, a segurança durante as viagens, a prontidão em responder a reclamações e a empatia no atendimento aos usuários (SILVEIRA, 2020).

Para Schmidt et al (1995), a aplicação da abordagem AHP no contexto do TPCO permitiria a avaliação objetiva das diferentes companhias de ônibus. Segundo Braz, Chiquieri e Gonçalves (2020), podendo escolher algumas empresas representativas para análise, coletar dados sobre seu desempenho geral de qualidade e, em seguida, aplicar o AHP para determinar a classificação com base nas dimensões e subcritérios relevantes.

De acordo com Paiva (2000), ao analisar os resultados, pode-se destacar áreas específicas que precisam de melhorias, como a pontualidade, a limpeza dos veículos, a cortesia dos motoristas e a eficiência do atendimento ao cliente. Essas conclusões seriam fundamentais para orientar as decisões sobre o monitoramento eficaz de todo

o sistema de transporte público, visando aprimorar a prestação de serviços de alta qualidade (LIMA, 2020).

O estudo de Jou et al (2023), aborda a avaliação da qualidade dos serviços de transporte público de ônibus em Occidental Mindoro, Filipinas, durante a pandemia de COVID-19. O uso de métodos como *Analytical Hierarchy Process* (AHP) e as dimensões do SERVQUAL destaca a importância da segurança para os usuários, especialmente durante períodos de interrupções significativas.

Segundo Jou et al (2023), durante a pandemia, as restrições afetaram significativamente o setor de transporte público, exigindo adaptações e protocolos para garantir a segurança dos usuários. O estudo feito pelos autores destaca a necessidade de avaliar e melhorar a qualidade do serviço. Os resultados do AHP revelam que a segurança é o critério mais preponderante para os usuários, indicando uma mudança nas prioridades dos usuários durante a pandemia. Além disso, as dimensões do SERVQUAL, incluindo a resposta à COVID-19, estão diretamente relacionadas à satisfação do cliente. Os resultados do estudo podem ser aplicados para fornecer uma avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus e oferecer diretrizes para aprimorar a sustentabilidade desse sistema. A análise das lacunas entre expectativas e percepções dos usuários destaca áreas específicas que precisam de melhoria, com ênfase na segurança e nas dimensões do SERVQUAL.

Conforme Jou et al (2023), os questionários podem abranger uma variedade de aspectos, como pontualidade, conforto, segurança, limpeza e atendimento por parte dos funcionários. Para Maia (2020), as entrevistas proporcionariam uma oportunidade para os usuários expressarem suas opiniões de maneira mais detalhada, possibilitando uma compreensão mais profunda das expectativas e frustrações, além do mais, a observação direta nos pontos de embarque e durante as viagens poderia agregar informações sobre o ambiente físico e o comportamento dos usuários. Segundo Medeiros (2018), a análise quantitativa dos dados coletados permitiria a criação de indicadores de desempenho, estabelecendo métricas mensuráveis para cada aspecto investigado. Paralelamente, a abordagem qualitativa proporcionaria informações contextuais, destacando nuances e detalhes que podem escapar de uma avaliação estritamente numérica (MACEDO, 2021). Conforme Werkema (2016), a utilização de ferramentas estatísticas para analisar os dados quantitativos, como médias, desvios padrão e testes de significância, permitiria

identificar padrões e correlações, além disso, a aplicação de métodos qualitativos, como a análise de conteúdo, poderia revelar temas recorrentes nas respostas dos usuários, contribuindo para uma compreensão mais profunda das percepções.

Sendo assim, seria possível apresentar recomendações embasadas nas conclusões alcançadas, visando melhorias específicas nos serviços prestados pelas companhias de ônibus no Distrito Federal. Conforme Jou et al (2023), essas recomendações poderiam incluir ajustes operacionais, investimentos em infraestrutura, treinamento de pessoal e implementação de tecnologias inovadoras para aprimorar a experiência do usuário, portanto, esses achados têm implicações práticas para os prestadores de serviços de transporte público, autoridades governamentais e gestores, oferecendo informações valiosas para melhorar a qualidade do serviço, a satisfação do cliente e a eficácia das medidas implementadas durante interrupções significativas, como a pandemia de COVID-19 e, por conseguinte, a qualidade do TPCO na região.

Quadro 1 - Principais Artigos sobre o tema buscados na base de dados da Scopus usando os descritores: "(servqual)", "(transport)", "(public)" e "(bus)".

ARTIGO	AUTOR E ANO	PERIÓDICO	OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	RESULTADO ENCONTRADO
Determining Factors Affecting Perceived Customer Satisfaction on Public Utility Bus System in Occidental Mindoro, Philippines: A Case Study on Service Quality Assessment during Major Disruptions	JOU et al (2023)	Sustainabilit	Este estudo investigou a qualidade do serviço de ônibus em Occidental Mindoro durante a pandemia de COVID-19, utilizando o Método de Processo Analítico Hierárquico (AHP) e as dimensões SERVQUAL.	Os resultados do AHP indicaram que a segurança é o fator mais significativo para os passageiros de ônibus. Além disso, a qualidade do serviço, a responsividade, a confiabilidade, a empatia e o protocolo COVID-19 contribuem significativamente para a satisfação do cliente.
The assessment of customer satisfaction on express bus provider using service quality dimension	NOOR et al (2022)	AIP Conference Proceedings	Este estudo analisou os fatores que influenciam a satisfação do cliente em relação à qualidade dos serviços de ônibus expresso, com foco na empatia como o fator mais significativo.	O estudo conclui que o fator mais significativo para a satisfação dos usuários é a empatia. A comparação mostra que confiabilidade, segurança e empatia têm valores Beta mais altos para o Terminal One Seremban em comparação com o Melaka Sentral.

				Tangibilidade e responsividade também são fatores importantes.
The Impact of Public Bus Service Quality on the Users' Satisfaction: Evidence from a Developing Asian City	UBAIDILLAH et al (2022)	Review of Applied Socio-Economic Research	Este estudo investiga a satisfação dos usuários com a qualidade do serviço de ônibus público em uma área de estudo em Kota Samarahan, Sarawak, Malásia. Utilizando o modelo SERVQUAL, foram examinados os fatores de qualidade do serviço (tangibilidade, confiabilidade, garantia, empatia e responsividade).	Com uma amostra de 300 questionários, os resultados mostram que tangibilidade, confiabilidade e responsividade são fatores significativos que influenciam a satisfação dos usuários com os ônibus públicos na área de estudo. A tangibilidade é considerada o fator mais crítico.
Determination of Service Quality of Bus Transit System Using SERVQUAL Method Based on User's Perceptions and Expectations	SARKAL et al (2022)	Lecture Notes in Civil Engineering	Este estudo analisa a qualidade do serviço de transporte público de ônibus em Kolkata, Índia, com foco na West Bengal Transport Corporation. Devido ao aumento da população urbana e ao consequente aumento na demanda por transporte, o sistema de ônibus é fundamental, mas a má qualidade do serviço tem levado os usuários a optarem por veículos privados.	A análise dos dados revelou que o serviço de ônibus oferece uma qualidade de serviço, onde a confiabilidade e o conforto desempenham um papel importante na satisfação geral dos usuários.
Service Quality Dimensions in Designing Business Strategies in Urban Bus Transport—A Case for Kolkata	SHUKLA et al (2021)	Lecture Notes in Mechanical Engineering	O objetivo deste estudo é classificar as dimensões de qualidade de serviço em ordem de importância para os usuários de transporte público escolhidos, a fim de desenvolver estratégias para direcioná-los para o transporte público.	Os resultados indicaram que a tangibilidade e a segurança são as dimensões mais importantes para os usuários escolhidos, enquanto a empatia foi a menos importante.

Commuters' perceptions on service quality of bus rapid transit systems: Evidence from the cities of Ahmedabad, Surat and Rajkot in India	CHAUDHARY (2020)	European Transport - Trasporti Europei	Este estudo investigou se as percepções dos passageiros sobre a qualidade dos serviços de sistemas de ônibus de trânsito rápido variam entre diferentes grupos demográficos. Foram utilizados nove grupos demográficos para o estudo, e o modelo SERVPERF foi adotado para avaliar o desempenho dos sistemas de ônibus de trânsito rápido nessas cidades.	Verificou-se que Surat lidera entre as três cidades, seguida por Rajkot e Ahmedabad, em vários aspectos da qualidade do serviço. Além disso, a percepção dos passageiros sobre as dimensões da qualidade do serviço varia entre diferentes grupos demográficos, como gênero, horário de viagem, educação, status de emprego, tempo de uso e objetivo da viagem.
Evaluation Method of Ground Bus Service Quality Based on SERVQUAL Model	XIN et al (2020)	CICTP 2020: Transportation Evolution Impacting Future Mobility	Este estudo visa avaliar a qualidade do serviço de ônibus terrestre na China a partir da percepção dos passageiros, usando um sistema de avaliação que considera conforto, conveniência, segurança e confiabilidade.	A aplicação do modelo SERVQUAL mostrou que o modelo reflete com precisão a qualidade do serviço. Os resultados indicaram que os passageiros estão insatisfeitos, especialmente em aspectos como conforto e segurança. A análise revelou que a baixa qualidade do serviço está contribuindo para a diminuição do uso do transporte público.
Construction and validation of a public bus passenger safety scale	SAM et al (2019)	Transportation Research Part F	Este estudo desenvolve e valida uma escala de segurança para passageiros de ônibus públicos (PBPSS) para medir a segurança dos passageiros.	Através de análises de componentes principais exploratórias e análises fatoriais confirmatórias, o estudo demonstrou que a nova escala é confiável, psicometricamente sólida e pode ser utilizada para avaliar a segurança dos passageiros de ônibus públicos.
Service quality analysis of bus rapid transit: AA case in semarang, Indonesia	ULKHAQ et al (2019)	4th International Conference on Intelligent Transportation Engineering, ICITE 2019	Este estudo avaliou a qualidade do serviço de ônibus de trânsito rápido utilizando o instrumento SERVQUAL, composto por cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia.	A pesquisa foi realizada em Semarang, Indonésia, e revelou que todas as dimensões precisam ser aprimoradas para alcançar a satisfação do cliente. Recomendações foram fornecidas para melhorar a qualidade do serviço, visando ajudar os provedores de serviço a atingir esse objetivo.

Service quality of public road passenger transport in Thailand	UEASANGKOMSATE (2019)	Kasetsart Journal of Social Sciences	Este estudo investigou a qualidade do serviço de transporte de passageiros por estradas públicas na Tailândia, utilizando uma abordagem modificada do SERVQUAL. O modelo modificado consistiu em cinco dimensões - tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e acesso - usando 17 atributos que expressam expectativas e percepções da qualidade do serviço.	Os resultados revelaram lacunas significativas na qualidade percebida do serviço de transporte de passageiros por estradas públicas na Tailândia, com a dimensão de segurança destacando-se como a área com a maior necessidade de melhoria. A tangibilidade foi identificada como o fator mais influente na qualidade percebida, seguida por garantia e confiabilidade. Ambas as áreas metropolitanas de Bangkok e a região Leste foram identificadas como tendo uma qualidade percebida de serviço insatisfatória, exigindo melhorias. A segurança a bordo foi considerada o principal contribuinte para a qualidade do serviço, seguida pela cortesia e conhecimento da equipe, e pela habilidade do motorista de ônibus.
SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives	SAM et al (2018)	Case Studies on Transport Policy	Este estudo utilizou a metodologia SERVQUAL para analisar as expectativas e percepções de qualidade de serviço dos usuários principais do transporte público de ônibus em Kumasi, Gana, e seu efeito na satisfação geral com os serviços de transporte público de ônibus.	Os resultados do estudo revelaram grandes discrepâncias entre as expectativas e percepções dos usuários principais do transporte público de ônibus em Kumasi, Gana, em relação à qualidade do serviço. Houve uma insatisfação geral com a prestação de serviços de ônibus na cidade. A confiabilidade e a responsividade do serviço de ônibus foram identificadas como cruciais para explicar a qualidade do serviço na cidade.

Contrasting between expectations and perceptions of service quality in the public bus transport system in Bogotá | Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá	OH et al (2017)	Espacios	Este artigo busca contribuir para o campo da gestão, especialmente para os tomadores de decisão em políticas de mobilidade pública, ao medir a percepção dos usuários do Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de Bogotá em relação à qualidade do serviço.	Utilizando a abordagem do Servqual, foi realizada uma análise das lacunas entre as expectativas e percepções do serviço. Os resultados indicam que as variáveis que mais afetam a percepção são a segurança e a frequência das rotas.
Service quality and customer satisfaction in public transport operations	AMPONSAH et al (2016)	International Journal of Services and Operations Management	Este estudo avalia a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente nas operações de transporte público da região metropolitana de Vancouver, na província da Colúmbia Britânica, Canadá.	Os principais resultados do estudo mostraram uma relação significativa entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente, destacando-se o superlotamento dos ônibus e a satisfação geral com o serviço. Além disso, os serviços em horários tardios tiveram um efeito significativamente negativo na satisfação geral, no valor do pagamento da tarifa e nos serviços gerais prestados pelos operadores.
Measuring service quality in urban bus transport: A modified SERVQUAL approach	BARABINO et al (2012)	International Journal of Quality and Service Sciences	Este artigo adapta e aplica uma abordagem modificada do SERVQUAL em conformidade com a EN 13816, uma norma europeia sobre qualidade de serviço no transporte público. O objetivo do estudo é fornecer uma ferramenta de avaliação de qualidade prontamente utilizável por operadores de transporte dispostos a certificar o serviço oferecido.	Os resultados destacam a alta importância atribuída a atributos como segurança a bordo, confiabilidade dos ônibus, limpeza e frequência, sendo esses três últimos caracterizados pelos maiores desvios negativos entre percepções e expectativas. A oferta quantitativa de transporte não parece influenciar as percepções de qualidade mais do que atributos como cortesia do pessoal e conforto dos ônibus.

Passengers' perception based public transportation service quality evaluating methodology	YANG et al (2010)	IET Conference Publications, 2010.	Este estudo propõe um método revisado baseado no SERVQUAL para avaliar a qualidade do serviço de ônibus urbano do ponto de vista dos passageiros, visando aumentar a participação de passageiros aumentando a qualidade deste serviço.	Os resultados mostram que o tempo de espera e a capacidade do veículo são duas características principais que os passageiros mais se preocupam e são sensíveis, e os passageiros da Linha Bei'an sofrem mais com a tarifa do bilhete, enquanto o que aflige seus colegas da Linha 119 é a inconveniência da transferência com outros sistemas de transporte público.

Fonte: Elaboração própria

Sobre o quadro acima (quadro 1), a pesquisa se baseou na análise dos principais artigos relacionados ao transporte público coletivo de ônibus, utilizando a base de dados Scopus. Os descritores "(servqual)", "(transport)", "(public)" e "(bus)" foram selecionados para garantir a construção adequada do trabalho, abordando os aspectos específicos da qualidade do serviço e do transporte público. A análise desses artigos proporcionou o embasamento teórico para o desenvolvimento do estudo.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1. Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Este estudo foi conduzido em Brasília, Distrito Federal, com o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços oferecidos pelas companhias de ônibus de transporte coletivo, do ponto de vista dos usuários. Conforme Aveni (2020), o DF apresenta um cenário demográfico e de demanda significativos em seu sistema de TPCO. De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), a população do DF atinge aproximadamente 2.817.381 pessoas. Segundo dados da Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB, 2022), a frota atual do DF é composta por 2.815 ônibus, operando em 858 linhas e realizando cerca de 20 mil viagens diárias.

De acordo com a Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN, 2021), no que diz respeito às preferências de locomoção, os ônibus emergem como uma escolha popular, representando 38,1% das opções de deslocamento para a população do Distrito Federal. Ou seja, 1.073.422 de pessoas fazem uso do TPCO e de seus serviços prestados.

Este trabalho é caracterizado como pesquisa aplicada, visando gerar conhecimento aplicável na prática e buscar soluções para os eventuais desafios identificados (FLEURY et al, 2016). É uma pesquisa quantitativa que envolve a análise de estatísticas e dados numéricos por meio de métodos estatísticos (MACHADO, 2023). Com o intuito de mensurar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus, sob a perspectiva dos usuários, e identificar possíveis ferramentas e métodos para aprimorar essa prestação de serviços, este estudo é classificado como exploratório (AGUIRRE & ALONSO, 2011). A pesquisa exploratória visa analisar uma situação, proporcionando critérios e compreensão sobre o problema investigado pelo pesquisador (RESENDE, 2016).

Quanto aos procedimentos técnicos, este trabalho é classificado como pesquisa de levantamento ou survey. Segundo Günther (2003), a pesquisa de levantamento procura descrever fenômenos naturais que ocorrem em grupos significativos de pessoas em relação ao problema estudado. O autor sugere que a obtenção dos resultados pode ser realizada por meio da aplicação de questionários, enriquecendo as análises e resultados com um conhecimento direto da realidade.

A coleta de dados foi realizada através de questionários que exploram a percepção dos usuários sobre os serviços de TPCO no Distrito Federal. Para atender ao primeiro objetivo - Avaliar a Satisfação dos Usuários - e ao segundo objetivo - Identificar Pontos de Melhoria. Optou-se pelo método proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a escala ServQual, que avalia as expectativas do cliente e suas percepções efetivas do serviço prestado. Para este trabalho, as variáveis selecionadas foram: (1) tangibilidade; (2) confiabilidade; (3) responsabilidade; (4) segurança; e (5) empatia. A amostra consistiu em **711** participantes, por meio de questionário eletrônico (Google Forms), e a tabulação dos dados foi realizada utilizando a ferramenta Excel.

O propósito final deste estudo é identificar ações estratégicas para aprimorar a qualidade do serviço, considerando a perspectiva e as necessidades dos usuários do TPCO no Distrito Federal.

A fórmula para determinação do tamanho da amostra (n) de população infinita é demostrada por:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Onde:

n = Tamanho da Amostra

z = Nível de confiança expresso em desvio padrão (95% = 1,96)

p = É uma estimativa da proporção da característica da população (50/50 = 0,5)

q = É 1-p, uma proporção complementar (0,5)

E = É a margem de erro desejada (0,05)

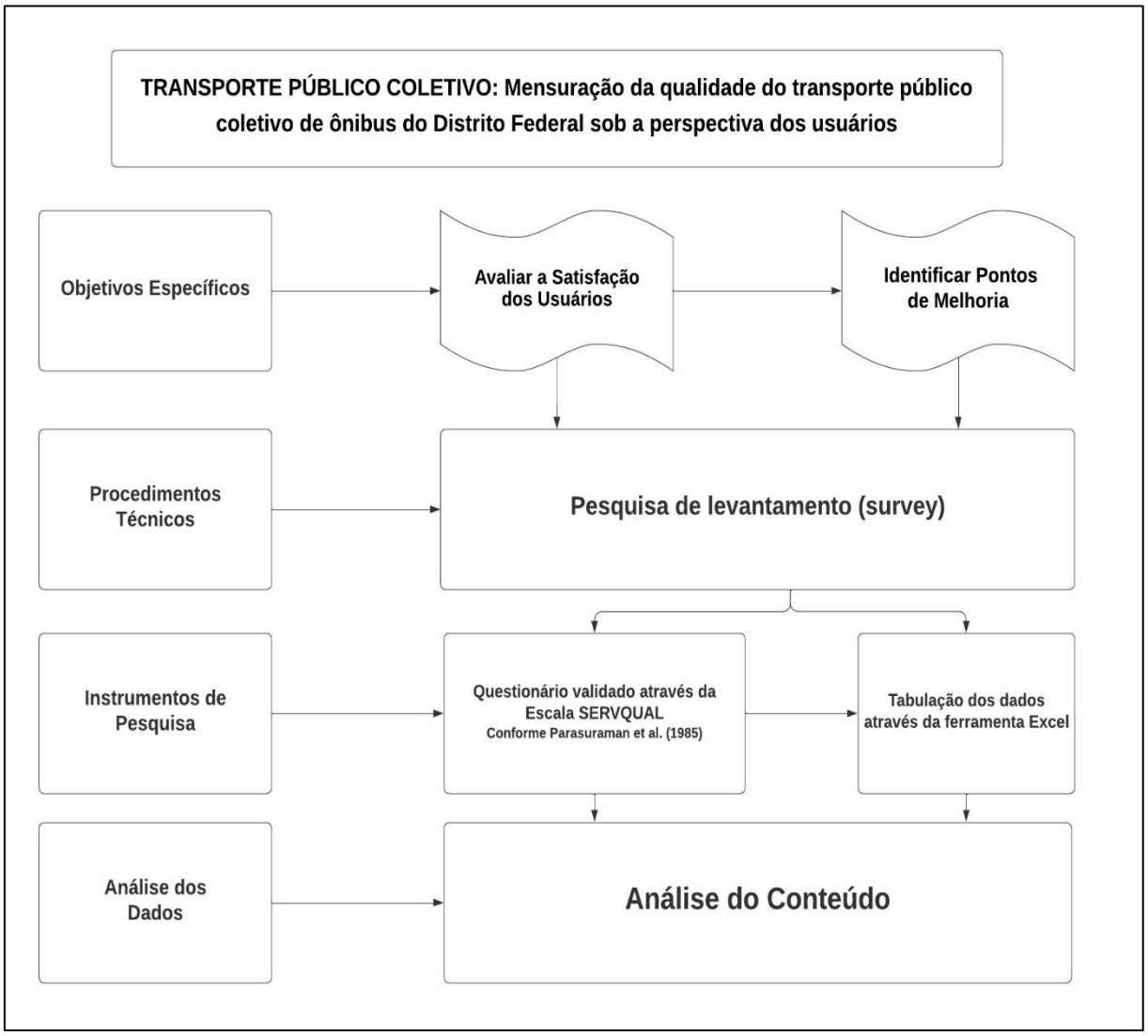
$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2}$$

1. $1,96^2 \approx 3,841$
2. $0,5 \times 0,5 = 0,25$
3. $3,841 \times 0,25 \approx 0,96025$
4. $0,96025 \div (0,05)^2 = 384,1$

A quantidade mínima de participantes necessários para validar a pesquisa era de **384** indivíduos. No entanto, o questionário obteve um total de **711** respondentes, superando significativamente a meta estabelecida. Esse número robusto de respostas proporciona uma base sólida para a análise e as conclusões do estudo.

A figura 1 exemplifica as etapas da pesquisa.

Figura 1: Procedimentos adotados na Pesquisa



Fonte: Elaboração própria

3.2. Procedimentos adotados na Pesquisa

A imagem acima (figura 1) apresenta um fluxograma de pesquisa sobre a mensuração da qualidade do transporte público coletivo de ônibus no Distrito Federal sob a perspectiva dos usuários. O fluxograma está organizado em diferentes etapas e componentes da pesquisa, da seguinte forma:

Objetivos específicos

- O objetivo é medir a satisfação dos usuários do TPCO no Distrito Federal em relação aos serviços prestados pelas companhias de ônibus. Feito através da coleta de dados sobre a experiência dos usuários, focando nos aspectos que influenciam positivamente ou negativamente sua satisfação.
- Com base na Análise SERVQUAL, a pesquisa buscou identificar os principais pontos de melhoria no sistema de transporte público. Foi feito um levantamento dos desafios enfrentados pelos usuários, como pontualidade, segurança, acessibilidade e outros fatores que impactam a qualidade do serviço.

Procedimentos técnicos

- A Análise SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985, avalia a qualidade dos serviços prestados por organizações. Visa compreender a percepção dos clientes, indo além de métricas tradicionais. Seu objetivo é fornecer uma estrutura para medir e melhorar a qualidade do serviço, reconhecendo a importância da satisfação do cliente. A análise captura expectativas e percepções dos clientes em cinco dimensões principais: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade.

Instrumentos de pesquisa

- O questionário utilizado na pesquisa é validado pela Escala SERVQUAL, conforme desenvolvido por Parasuraman et al. em 1985. O questionário, aplicado via Google Forms, consiste em cinco perguntas para cada uma das cinco dimensões da SERVQUAL.
- Após a coleta dos dados por meio do Google Forms, a tabulação foi realizada utilizando a ferramenta Excel. O Excel oferece recursos que facilitam o tratamento dos dados, como a organização em planilhas, a realização de cálculos e a criação de gráficos. Essa ferramenta permite uma análise detalhada dos dados coletados, possibilitando informações importantes para a pesquisa.

Análise dos dados

- Os dados coletados e tabulados foram submetidos a uma análise descritiva com o intuito de sumarizar e descrever os resultados obtidos na pesquisa, visando extrair informações pertinentes sobre a satisfação dos usuários e identificar áreas passíveis de melhorias.
- Essa análise desempenhou um papel importante ao apresentar os resultados da pesquisa de maneira abrangente e detalhada, evidenciando os aspectos que demandam melhorias. Além disso, serviu como base para a proposição de futuras investigações nesta linha de estudo, impulsionando assim a contínua busca pela satisfação dos usuários.

3.3. Sobre o Questionário

Para garantir a qualidade do questionário utilizado nesta pesquisa, inicialmente foi realizado um pré-teste. O objetivo era avaliar a clareza, a lógica e a pertinência das perguntas, bem como identificar eventuais erros ou dúvidas dos participantes. Este pré-teste foi conduzido com 20 pessoas no dia 11 de março de 2024, utilizando o aplicativo WhatsApp para envio. Após receber o feedback, foram feitos ajustes necessários. Em seguida, ocorreu uma reunião com o orientador, que autorizou a liberação final do questionário para aplicação.

No dia 18 de março de 2024, uma segunda-feira, o questionário foi disponibilizado ao público. Optou-se por lançá-lo nesse dia da semana para captar as percepções das pessoas ao longo dos dias subsequentes. Inicialmente, planejou-se encerrar a coleta de dados após uma semana; no entanto, devido à grande quantidade de respostas recebidas, decidiu-se estender o período até o último dia de março, dia 31, totalizando 13 dias de recebimento de respostas.

A divulgação da pesquisa foi feita de maneira abrangente, utilizando diferentes meios, como WhatsApp, Instagram, e-mail e abordagens diretas nas ruas. O “boca a boca” também contribuiu significativamente para a disseminação do questionário. Como estratégia para motivar a participação, foram oferecidos três prêmios atrativos: dois PIX no valor de 50 reais cada e um ano de assinatura ilimitada no GranCursos. Esses incentivos contribuíram para aumentar o engajamento e estimular as pessoas a compartilharem suas opiniões e experiências.

O questionário foi dividido em 34 perguntas, com itens destinados a capturar as percepções dos usuários sobre as cinco dimensões de qualidade: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade, mensuradas em uma escala de (1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente. Adicionalmente, foram incluídas perguntas para capturar as expectativas dos usuários, mensuradas em uma escala de (1) Não é importante, (2) Pouco importante, (3) Razoável, (4) Importante e (5) Muito importante. O questionário também coletou dados demográficos, como idade, gênero, renda e frequência de uso do transporte público, visando compreender melhor o perfil dos usuários e suas necessidades específicas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1. Perfil dos Usuários

Tabela 1 - Perfil dos Usuários

PERFIL DOS USUÁRIOS		
GÊNERO	Feminino	66%
	Masculino	34%
IDADE	Até 18 anos (adolescente)	5%
	19 até 29 anos (jovem)	73%
	30 até 59 anos (adulto)	21%
	60 anos ou mais (idoso)	1%
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental	2%
	Ensino Médio	31%
	Ensino Superior	56%
	Pós Graduação	11%
OCUPAÇÃO	Assalariado	40%
	Estudante	40%
	Aposentado	1%
	Autônomo	19%
RENDA	Até um salário mínimo R$1.412	52%
	Até dois salários mínimos R$ 2.824	27%
	Até três salários mínimos R$ 4.236	11%
	Até quatro salários mínimos R$ 5.648	10%
FREQUÊNCIA	1x por semana	17%
	2x por semana	8%
	3x por semana	9%
	4x por semana ou mais	66%
TEMPO	Até 1 (uma) hora	19%
	De 1 (uma) a 2 (duas) horas	39%
	De 2 (duas) a 3 (três) horas	28%
	Acima de 3 (três) horas	14%

Fonte: Dados da pesquisa

A tabela acima (tabela 1) condensa os dados demográficos dos respondentes e alguns hábitos. O questionário obteve um número considerável de respostas, demonstrando uma adesão significativa por parte dos usuários de TPCO no Distrito Federal. Esse número substancial de participantes é fundamental para garantir a representatividade e a validade dos resultados da pesquisa. A amplitude das respostas recebidas permite uma análise mais abrangente e detalhada da percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus. Essa ampla participação reforça a importância do tema abordado e demonstra

o interesse e a preocupação da comunidade em contribuir para o aprimoramento do TPCO na região.

Quanto ao **gênero** dos respondentes, 66% são do gênero feminino e 34% do gênero masculino. Observa-se uma predominância de participantes do sexo feminino em relação ao masculino.

Quanto à **idade** dos respondentes, observa-se uma distribuição variada dentro da amostra. Dos participantes, 5% estão na faixa etária até 18 anos, caracterizando-os como adolescentes. Uma parcela significativa, composta por 73%, está na faixa dos 19 até 29 anos, classificando-os como jovens. Para o grupo de adultos, com idades entre 30 e 59 anos, contabilizam-se 21% dos participantes. Por fim, um pequeno número de 1%, possui 60 anos ou mais, enquadrando-se na categoria de idosos.

Com base nos dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2022, referentes ao último censo atualizado até 22/12/2023, constata-se que a faixa etária predominante entre os habitantes de Brasília é de 20 a 44 anos. Isso sugere que a população brasiliense é majoritariamente composta por pessoas dentro dessa faixa etária, o que está em consonância com a faixa etária dos entrevistados.

Quanto à **escolaridade** dos respondentes. Do total, 2% dos participantes possuem formação no Ensino Fundamental, enquanto 31% têm o Ensino Médio completo. Notavelmente, a maioria dos respondentes, somando 56%, possui formação no Ensino Superior. Além disso, 11% indicaram ter concluído uma Pós-graduação.

De acordo com os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2023, com informações atualizadas até 16/02/2024, o Distrito Federal destaca-se como a unidade federativa com o maior percentual de pessoas que concluíram o ensino superior, incluindo cursos de graduação e pós-graduação, em comparação com outras regiões do país. Essa informação foi divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) como parte de seu levantamento.

Quanto à **ocupação** dos respondentes, a amostra reflete uma variedade de situações profissionais. Um total de 40% se identificou como assalariados, indicando uma representação significativa de trabalhadores. Da mesma forma, 40% relataram ser estudantes, revelando a presença expressiva dessa categoria na pesquisa. Além disso, um pequeno grupo de 1% se declarou aposentado, enquanto 19%

mencionaram ser autônomos, denotando uma diversidade de formas de inserção no mercado de trabalho entre os usuários de TPCO no Distrito Federal.

Quanto à **renda** dos respondentes, a amostra revela uma diversidade de situações financeiras. Um total de 52% possui renda de até um salário mínimo, enquanto 27% indicaram ter uma renda de até dois salários mínimos. Além disso, 11% têm uma renda de até três salários mínimos, e 10% possuem uma renda de até quatro salários mínimos ou mais. Essa variedade de níveis de renda na amostra reflete as diferentes condições socioeconômicas dos usuários de TPCO no Distrito Federal.

Quanto à **frequência** de uso do transporte público pelos respondentes, observa-se uma variedade de padrões de utilização semanal. Um total de 17% utiliza o transporte público uma vez por semana, enquanto 8% utilizam duas vezes por semana. Além disso, 9% fazem uso do transporte público três vezes por semana. Notavelmente, a maioria expressiva, composta por 66%, utiliza o transporte público quatro vezes por semana ou mais.

Quanto ao **tempo** gasto pelos usuários no transporte público, os dados revelam uma ampla variação nos períodos de deslocamento. Um total de 19% gasta até uma hora em suas viagens. Por outro lado, 39% usuários dedicam de uma a duas horas em seus trajetos. Além disso, 28% relataram passar de duas a três horas em seus deslocamentos, enquanto 14% gastam mais de três horas.

A análise dos respondentes revela um panorama significativo no estudo da qualidade dos serviços de transporte público no Distrito Federal. A presença expressiva de jovens, totalizando 519 participantes na faixa etária de 19 a 29 anos, destaca a importância desse grupo na amostra. Além disso, a alta frequência de uso do transporte público, com 473 pessoas relatando utilizá-lo quatro vezes por semana ou mais, ressalta a dependência considerável desse meio de transporte para suas atividades cotidianas. A maioria dos respondentes é do sexo feminino, com 467 participantes, apontando para a relevância de considerar as perspectivas de gênero na análise. A predominância de pessoas com ensino superior (397) e com renda de até um salário mínimo (367) indica uma diversidade socioeconômica entre os usuários. Quanto à ocupação, tanto estudantes quanto assalariados estão representados, somando 285 participantes, refletindo a variedade de perfis ocupacionais dos usuários. O tempo médio de deslocamento, de uma a duas horas,

conforme relatado por 279 respondentes, destaca a importância do transporte público na rotina desses usuários.

4.2. Percepção x Expectativa

Conforme Martins et al (2011), o TPCO desempenha um papel importante na vida urbana, afetando diretamente a qualidade de vida e a mobilidade dos cidadãos. A experiência dos usuários com esse serviço é moldada pela percepção e expectativa que têm em relação aos serviços prestados pelas companhias de ônibus (XIN et al, 2020).

A percepção do serviço de transporte público vai além da simples viagem de um ponto A para um ponto B; ela é formada pela qualidade dos veículos, pontualidade, conforto, segurança e acessibilidade (ULKHAQ et al, 2019). Esses aspectos influenciam diretamente a satisfação do usuário, que espera uma experiência que atenda ou supere suas expectativas (UEASANGKOMSATE, 2019).

No entanto, muitas vezes, as expectativas dos usuários não são plenamente atendidas. Atrasos frequentes, superlotação, veículos em más condições e falta de informações adequadas são algumas das razões que podem levar à insatisfação (UBAIDILLAH et al, 2022). Segundo Chaudhary (2020), quando a percepção do serviço fica aquém das expectativas do usuário, isso resulta em descontentamento e até mesmo em evasão do transporte público, o que tem impactos negativos tanto para os usuários quanto para a cidade como um todo.

A melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus é essencial para garantir uma experiência positiva aos usuários. Isso inclui investimentos em frota moderna e bem conservada, capacitação de motoristas e funcionários, implantação de tecnologias que melhorem a eficiência operacional e a comunicação com os usuários, além de políticas que priorizem o transporte coletivo como uma opção viável e atrativa (NOOR et al, 2022).

Portanto, compreender a percepção e expectativa dos usuários em relação ao TPCO é fundamental para avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar áreas de melhoria. Conforme Yang (2010), ao aumentar a percepção dos usuários e garantir que suas expectativas sejam atendidas, as companhias de ônibus podem contribuir para uma mobilidade urbana mais eficiente, sustentável e satisfatória para todos.

Esses dois componentes desempenham um papel crucial na equação da satisfação, expressa pela fórmula **S=P-E, onde "S" representa a satisfação, "P" a percepção e "E" a expectativa**. A satisfação ocorre quando a percepção supera a expectativa, enquanto a insatisfação ocorre quando a expectativa é maior que a percepção (MENEZES et al, 2022).

Quando a expectativa dos usuários em relação aos serviços prestados pelas companhias de ônibus é maior do que a percepção que eles têm durante suas viagens, o resultado é uma experiência negativa. Por exemplo, um usuário que espera um serviço pontual, seguro e confortável, mas encontra ônibus superlotados, atrasos frequentes e falta de manutenção nos veículos, tende a se sentir frustrado e insatisfeito. Nesse caso, a diferença entre o que ele esperava e o que realmente vivenciou gera uma sensação de desapontamento e descontentamento, afetando sua percepção da qualidade do transporte público.

Por outro lado, quando a percepção dos usuários supera suas expectativas em relação ao transporte público, o resultado é uma experiência positiva. Por exemplo, um usuário que espera apenas um serviço básico e encontra ônibus limpos, motoristas corteses e um sistema de transporte bem organizado, sentirá uma sensação de satisfação e até mesmo surpresa positiva. Nesse caso, a qualidade da experiência supera as expectativas do usuário, aumentando sua percepção da eficiência e qualidade do serviço de transporte público oferecido pela companhia de ônibus.

- Percepção MENOR QUE Expectativa = Insatisfação
- Percepção IGUAL À Expectativa = Satisfação
- Percepção MAIOR QUE Expectativa = Encantamento

4.3. Análise e Discussão dos Resultados Encontrados

Ao abordar o tema da qualidade do transporte público coletivo de ônibus no Distrito Federal, é necessário compreender as diferentes dimensões que influenciam a percepção dos usuários.

Entre essas dimensões destacam-se: Confiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia e Tangibilidade. Cada uma delas desempenha um papel na formação da experiência dos passageiros.

Por exemplo, a percepção de Confiabilidade está estreitamente ligada à expectativa em relação às linhas, rotas e horários; enquanto a percepção de Empatia é associada à expectativa de acessibilidade. Além disso, a percepção de Tangibilidade é percebida através da expectativa de manutenção da frota; enquanto a percepção de Segurança é vinculada à expectativa de segurança. A Responsividade, por sua vez, refere-se à capacidade de resposta da empresa de transporte às necessidades e demandas dos usuários está associada à expectativa de atendimento ao cliente.

Para calcular a percepção, foi considerado o número de respondentes (711) que avaliaram cada item com as seguintes notas: (1) péssimo, (2) ruim, (3) regular, (4) bom e (5) excelente. Para o cálculo da expectativa, foi utilizado o mesmo número de respondentes (711), que classificaram cada pergunta com as notas: (1) não é importante, (2) pouco importante, (3) razoável, (4) importante e (5) muito importante. A percepção é avaliada com uma resposta por item, facilitando a identificação dos pontos que necessitam de melhorias. Já a expectativa recebe apenas uma nota (a maior nota do grau de importância), relacionada à pergunta chave de cada dimensão – confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade – sempre a última pergunta de cada tabela/dimensão.

Ao entender como essas percepções se conectam às expectativas dos passageiros, torna-se possível identificar áreas e oportunidades de melhoria no sistema de transporte público, visando aprimorar a qualidade do serviço oferecido aos usuários.

Figura 2 – Expectativa Sobre Confiabilidade

Fonte: Dados da pesquisa

Baseado nas informações fornecidas (figura 2), fica evidente que 449 usuários atribuem uma importância significativa às linhas, rotas e horários do transporte público, destacando-os como "Muito importante" em sua avaliação. Isso sugere uma expectativa elevada por parte dos passageiros em relação à eficiência e **Confiabilidade** desses aspectos.

Conforme Sarkal et al (2022), quando os usuários confiam na pontualidade, na regularidade e na consistência do serviço de transporte, eles se sentem mais seguros e confortáveis em utilizar os ônibus como meio de deslocamento, além disso, a confiabilidade contribui para a eficiência operacional do sistema, minimizando a ocorrência de atrasos e oferecendo uma experiência mais previsível e satisfatória para todos os envolvidos.

Tabela 2 - Percepção sobre Confiabilidade

CONFIABILIDADE	Qualidade do serviço		
	Percepção	Expectativa	Gap
Com que frequência os ônibus chegam nos horários programados? Regular	288	449	-161
Como você avalia o transporte público em termos de regularidade e pontualidade? Regular	252		-197
Os horários de chegada e partida dos ônibus são confiáveis para atender às suas necessidades de deslocamento? Regular	212		-237
Como você percebe a confiabilidade do serviço de transporte público durante horários de pico? Péssimo	295		-154
Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: CONFIABILIDADE? Ruim	236		-213

Fonte: Dados da pesquisa

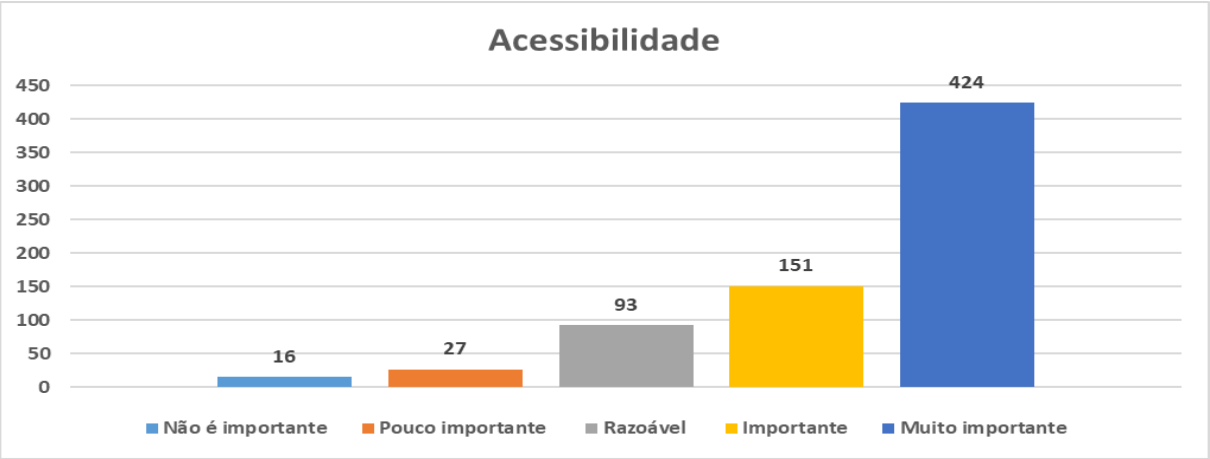
Com base nas informações fornecidas pelos usuários (tabela 2), é possível observar uma percepção majoritariamente desfavorável em relação à **Confiabilidade** do serviço de transporte público. 288 consideram que os ônibus chegam nos horários programados de forma apenas "Regular", resultando em um gap negativo de -161 entre a percepção e a expectativa. Similarmente, 252 entrevistados avaliaram a regularidade e pontualidade do transporte público como "Regular", revelando um gap de -197. Além disso, 212 usuários consideram os horários de chegada e partida dos ônibus como sendo "Regularmente" confiáveis, resultando em um gap de -237. Durante os horários de pico, a percepção da confiabilidade é ainda mais baixa, com 295 usuários classificando-a como "Péssima", resultando em um gap de -154.

A nota atribuída para o item de confiabilidade é "Ruim" por 236 usuários, gerando um gap de -213. Esses números refletem uma preocupação significativa dos

usuários com a falta de confiabilidade do serviço de transporte público, destacando a necessidade de melhorias para garantir uma experiência mais satisfatória aos passageiros.

Portanto, segundo Amponsah et al (2016), a confiabilidade é um aspecto essencial. Quando os usuários podem contar com a pontualidade e a consistência dos serviços, eles se sentem mais seguros e confiantes em utilizar o sistema de transporte. Isso não apenas melhora a experiência, mas também contribui para a eficiência operacional do serviço, minimizando interrupções e atrasos. Além disso, a confiabilidade desempenha um papel importante na redução do congestionamento urbano e na promoção de uma mobilidade mais sustentável. Assim, investir em medidas que garantam a confiabilidade do serviço é fundamental para melhorar a qualidade do transporte público e satisfazer as necessidades dos usuários.

Figura 3 - Expectativa sobre Empatia



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa dos usuários em relação à **Empatia** (figura 3) no transporte público coletivo do Distrito Federal é expressivamente alta, com 424 respondentes classificando esse aspecto como "Muito importante". Essa alta prioridade destaca a importância de um sistema de transporte que seja inclusivo e acessível para todos.

A empatia, nesse contexto, não se limita apenas à eficiência operacional, mas também à capacidade de compreender e atender às necessidades dos passageiros. Conforme Noor et al (2022), ao considerar as preocupações e experiências individuais dos usuários, o transporte público pode se tornar mais acolhedor e adaptado às diversidades da população, promovendo assim uma maior satisfação e fidelidade dos usuários.

Tabela 3 - Percepção sobre Empatia

EMPATIA	Qualidade do serviço		
	Percepção	Expectativa	Gap
Os motoristas e outros funcionários do transporte público demonstram interesse e preocupação em atender às suas necessidades? Regular	266	424	-158
Como você avalia a comunicação e interação dos funcionários em situações que exigem assistência ou informações adicionais? Regular	267		-157
Os serviços oferecidos levam em consideração as suas necessidades individuais como usuário do transporte público? Regular	263		-161
Os funcionários do transporte público estão disponíveis para ajudar e responder às suas dúvidas de maneira cortês e amigável? Regular	252		-172
Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: EMPATIA? Regular	294		-130

Fonte: Dados da pesquisa

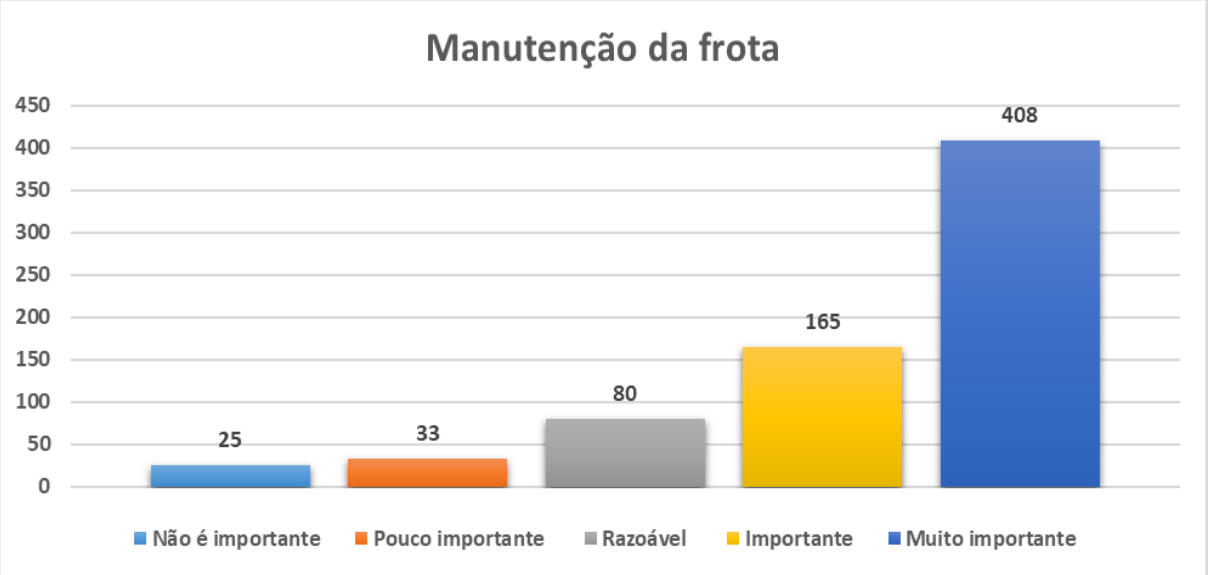
A percepção dos usuários em relação à **Empatia** (tabela 3) no serviço de transporte público do Distrito Federal revela uma insatisfação significativa. Quando questionados sobre se os motoristas e outros funcionários demonstram interesse e preocupação em atender às suas necessidades, 266 usuários classificaram a percepção como "Regular, resultando em um gap de -158. A comunicação e interação dos funcionários em situações que exigem assistência foram também avaliadas como "Regular" por 267 usuários, refletindo um gap de -157. A consideração das necessidades individuais dos usuários recebeu a avaliação de 263 pessoas, com um gap de -161. Em termos de disponibilidade e cortesia, 252 usuários acharam o serviço "Regular", revelando um gap de -172.

A nota para empatia foi "Regular" para 294 usuários, com um gap de -130. Esses números indicam uma discrepância considerável entre as expectativas dos usuários e suas experiências reais, expondo a necessidade de melhorias no atendimento e na interação dos funcionários para aumentar a satisfação dos usuários.

Portanto, segundo Ulkhaq et al (2019), a empatia é uma peça-chave. Ao compreender e atender às necessidades individuais dos usuários, as empresas de transporte podem criar um ambiente mais acolhedor e inclusivo, melhorando significativamente a qualidade do serviço oferecido. Investir em treinamentos e políticas que promovam a empatia entre os funcionários é importante para garantir uma experiência mais positiva e satisfatória para os usuários do transporte público. Assim, a empatia não apenas fortalece os laços entre os usuários e os prestadores

de serviços, mas também contribui para a construção de uma comunidade mais coesa em torno do transporte público.

Figura 4 - Expectativa sobre Tangibilidade



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa dos usuários em relação à manutenção da frota de ônibus (figura 4) (**Tangibilidade**) no Distrito Federal é extremamente alta, com 408 respondentes classificando esse aspecto como "Muito importante". Essa prioridade elevada reflete a necessidade de veículos em boas condições de funcionamento e com uma qualidade visual adequada.

Essa prioridade elevada reflete a necessidade de veículos em boas condições de funcionamento. Nesse contexto, vai além da mera aparência dos ônibus, abrangendo também a funcionalidade e a segurança dos veículos. Ônibus bem mantidos não apenas proporcionam uma experiência mais confortável. Investir na manutenção e na renovação da frota de ônibus é essencial para garantir uma qualidade de serviço satisfatória e atender às expectativas dos usuários (XIN et al, 2020).

Tabela 4 - Percepção sobre Tangibilidade

TANGIBILIDADE	Qualidade do serviço		
	Percepção	Expectativa	Gap
Como você percebe a qualidade visual e a manutenção dos ônibus e das paradas, pontos e terminais de ônibus? Péssimo	296	408	-112
Os veículos de transporte público atendem suas expectativas e estão em boas condições de funcionamento? Ruim	224		-184
Como você avalia a clareza das informações visuais (sinalizações, mapas, etc.) nas paradas e nos ônibus? Péssimo	227		-181
Os pontos de ônibus e os terminais são confortáveis e seguros? Péssimo	396		-12
Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: TANGIBILIDADE? Ruim	254		-154

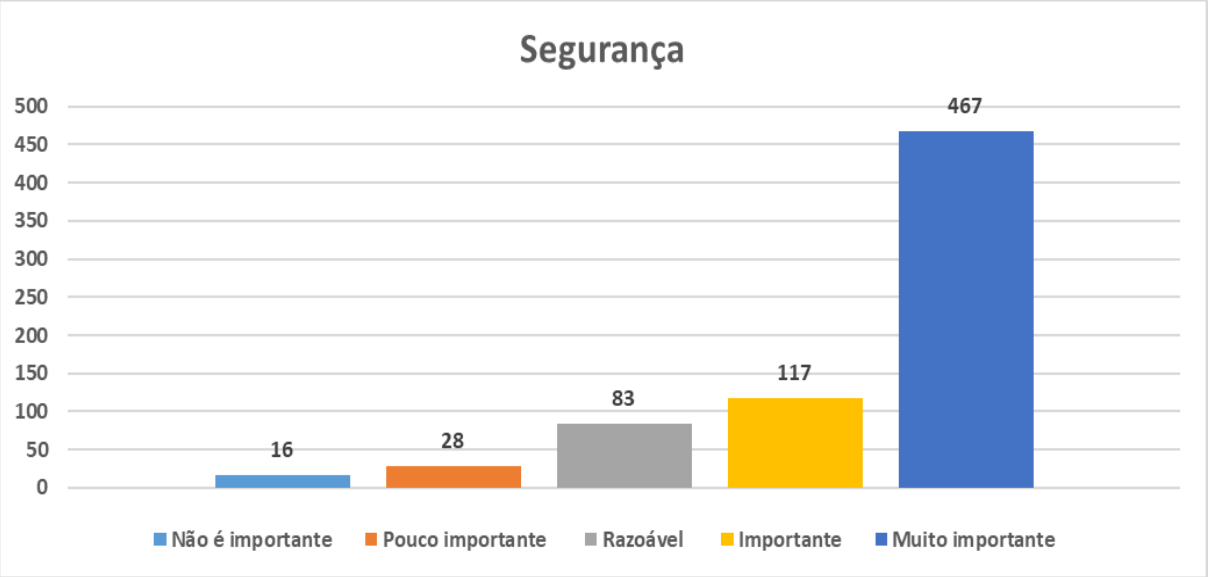
Fonte: Dados da pesquisa

A percepção dos usuários em relação à **Tangibilidade** (tabela 4) do serviço de transporte público no Distrito Federal revela uma insatisfação pronunciada. A qualidade visual e a manutenção dos ônibus, paradas, pontos e terminais foram avaliadas como "Péssima" por 296 usuários, resultando em um gap de -112. Os veículos de transporte público foram considerados "Ruins" em termos de atender às expectativas e estarem em boas condições de funcionamento por 224 usuários, refletindo um gap significativo de -184. A clareza das informações visuais, como sinalizações e mapas, também foi avaliada como "Péssima" por 227 usuários, com um gap de -181. Além disso, 396 usuários classificaram os pontos de ônibus e terminais como "Péssimos" em termos de conforto e segurança, resultando em um pequeno gap de -12.

No geral, a tangibilidade do serviço foi considerada "Ruim" por 254 usuários, indicando um gap de -154. Esses números destacam a necessidade urgente de melhorias na manutenção e apresentação da frota e infraestruturas associadas, para atender às expectativas dos passageiros e proporcionar uma experiência de transporte mais satisfatória.

Assim, segundo Shukla et al (2021), manutenção adequada dos ônibus e das infraestruturas relacionadas não apenas garante a funcionalidade dos serviços, mas também influencia diretamente a percepção dos usuários sobre a eficiência e confiabilidade do sistema. Investir na tangibilidade é, portanto, uma estratégia essencial para atender às expectativas dos passageiros e proporcionar uma experiência de transporte pública satisfatória e de alta qualidade.

Figura 5 - Expectativa sobre Segurança



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa dos usuários em relação à **Segurança** (figura 5) no transporte público coletivo do Distrito Federal é extremamente alta, com 467 respondentes classificando esse aspecto como "Muito importante". No entanto, essa elevada expectativa contrasta significativamente com a percepção real dos usuários.

Para os passageiros, a sensação de segurança é fundamental e influencia diretamente sua decisão de utilizá-lo. Conforme Sam et al (2019), garantir a segurança efetiva no transporte público envolve não apenas a implementação de medidas de segurança tangíveis, como iluminação adequada, vigilância por vídeo ou presença policial, mas também a criação de uma cultura de segurança que promova o respeito mútuo, a cooperação e a responsabilidade entre todos os envolvidos no processo de transporte.

Tabela 5 - Percepção sobre Segurança

SEGURANÇA	Qualidade do serviço		
	Percepção	Expectativa	Gap
Você se sente seguro ao utilizar o transporte público? Regular	219	467	-248
Como você avalia a formação e competência dos motoristas e outros funcionários em situações de emergência? Regular	296		-171
A comunicação da empresa é clara e transparente sobre a segurança dos	247		-220
Os procedimentos de segurança, como inspeções e manutenção, são perceptíveis e confiáveis? Péssimo	302		-165
Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: SEGURANÇA? Péssimo	235		-232

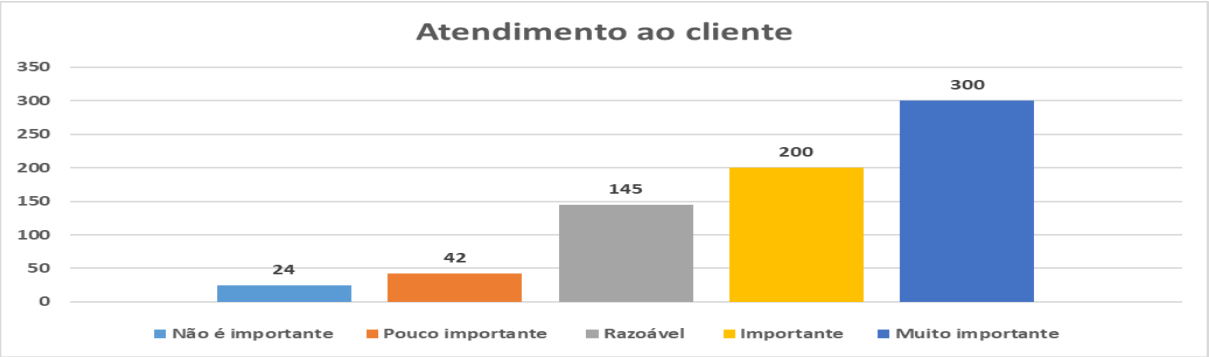
Fonte: Dados da pesquisa

A percepção dos usuários em relação à **Segurança** (tabela 5) no transporte público coletivo do Distrito Federal é bastante crítica. Quando perguntados sobre se sentem seguros ao utilizar o transporte público, 219 usuários classificaram a segurança como "Regular", resultando em um gap de -248. A formação e competência dos motoristas e outros funcionários em situações de emergência foram avaliadas como "Regular" por 296 usuários, refletindo um gap de -171. A comunicação da empresa sobre a segurança dos passageiros foi considerada "Péssima" por 247 usuários, resultando em um gap de -220. A percepção sobre os procedimentos de segurança, como inspeções e manutenção, também foi classificada como "Péssima" por 302 usuários, com um gap de -165.

No geral, a segurança foi avaliada como "Péssima" por 235 usuários, indicando um gap significativo de -232. Esses números demonstram uma disparidade entre as expectativas e a percepção real dos usuários, expondo a necessidade de melhorias na comunicação, formação de funcionários e implementação de procedimentos de segurança mais perceptíveis e confiáveis.

Portanto, conforme Jou et al (2023), além de proporcionar proteção contra riscos imediatos, como acidentes e crimes, a segurança também contribui para a sensação de confiança e bem-estar dos usuários, influenciando diretamente sua qualidade de vida e sua percepção do sistema de transporte. Segundo Ueasangkomsate (2019), quando os passageiros se sentem seguros, estão mais propensos a utilizar o transporte público regularmente, contribuindo para uma mobilidade urbana. Assim, investir em medidas de segurança adequadas não apenas protege os passageiros, mas também promove um ambiente de viagem mais acolhedor e confiável para toda a comunidade (OH et al, 2017).

Figura 6 - Expectativa sobre Responsividade



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa dos usuários em relação ao atendimento ao cliente (figura 6) (**Responsividade**) no transporte público coletivo do Distrito Federal é bastante elevada, com 300 respondentes classificando esse aspecto como "Muito importante".

A relevância da responsividade reside na capacidade de atender prontamente às demandas e necessidades dos usuários, influenciando diretamente sua percepção sobre o serviço. Ao garantir uma resposta rápida e eficaz às solicitações dos passageiros, as autoridades e operadores de transporte não apenas promovem a satisfação do cliente, mas também fortalecem a confiança na prestação dos serviços (UBAIDILLAH et al, 2022). Além disso, a responsividade contribui para a segurança e a eficiência operacional, ao lidar de forma ágil com situações de emergência e garantir um fluxo contínuo de viagens. Esse compromisso com o atendimento melhora a imagem das empresas de transporte (YANG et al, 2010).

Tabela 6 - Percepção sobre Responsividade

RESPONSIVIDADE	Qualidade do serviço		
	Percepção	Expectativa	Gap
Como você avalia a rapidez com que a empresa responde a reclamações ou feedback dos usuários? Péssimo	326	300	26
Os serviços de transporte público são adaptáveis às mudanças nas necessidades dos passageiros? Péssimo	279		-21
As companhias de ônibus conseguem contornar eventos imprevistos que afetam o serviço, como congestionamentos ou acidentes? Péssimo	292		-8
A empresa de transporte público demonstra flexibilidade para ajustar horários ou rotas conforme as demandas dos usuários? Péssimo	332		32
Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: RESPONSIVIDADE? Péssimo	266		-34

Fonte: Dados da pesquisa

A percepção dos usuários em relação à **Responsividade** (tabela 6) do serviço de transporte público no Distrito Federal apresenta tanto gaps negativos quanto positivos. A rapidez com que a empresa responde a reclamações ou feedback dos usuários foi avaliada como "Péssima" por 326 usuários, superando as expectativas de 300 usuários e resultando em um gap positivo de 26. No entanto, a adaptabilidade dos serviços de transporte público às mudanças nas necessidades dos passageiros foi considerada "Péssima" por 279 usuários, apresentando um gap negativo de -21. A capacidade das companhias de ônibus para contornar eventos imprevistos, como congestionamentos ou acidentes, também foi classificada como "Péssima" por 292 usuários, com um gap negativo de -8. A flexibilidade da empresa de transporte público

para ajustar horários ou rotas conforme as demandas dos usuários recebeu uma avaliação "Péssima" de 332 usuários, superando as expectativas de 300 usuários resultando em um gap positivo de 32.

No geral, a nota para o item de responsividade foi "Péssima" por 266 usuários, indicando um gap negativo de -34. Esses dados evidenciam uma mistura de percepções, com alguns aspectos do serviço superando as expectativas, enquanto outros revelam áreas que necessitam de melhorias (CHAUDHARY, 2020).

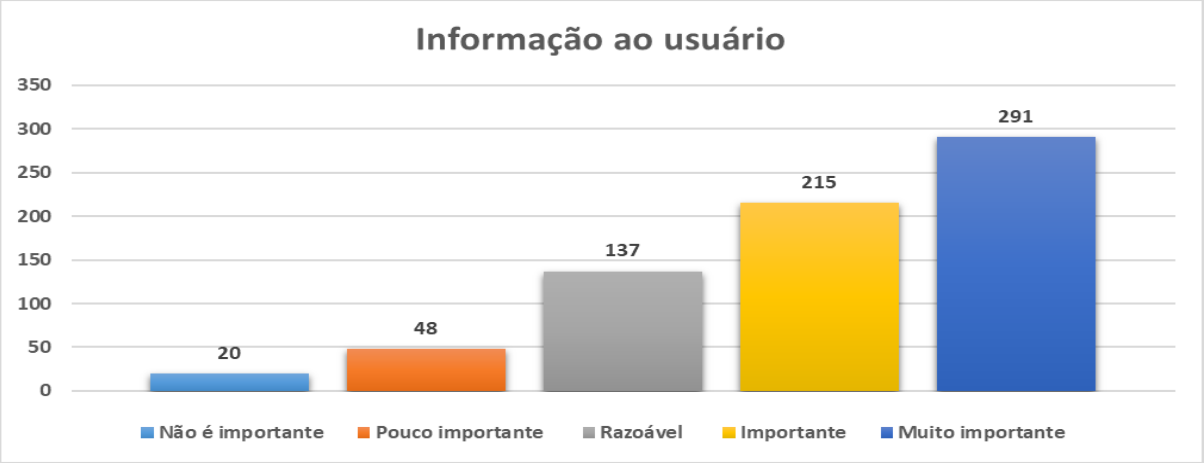
A responsividade a única dimensão a receber uma nota positiva e apresentar gaps baixos entre a percepção dos usuários e suas expectativas. Esse resultado destaca a eficácia da empresa em lidar com as preocupações e necessidades dos passageiros de forma ágil e satisfatória, representando um ponto de destaque dentro do contexto geral de avaliação do serviço (SAM et al, 2018). Embora haja espaço para melhorias em outras áreas, esse aspecto positivo sugere um potencial para aprimoramento contínuo e fortalecimento da relação entre as empresas de transporte público e seus usuários.

Após uma análise completa das dimensões que compõem a qualidade dos serviços de transporte público, é possível inferir que a percepção dos usuários desempenha um papel fundamental na identificação de pontos fortes e áreas de aprimoramento. A avaliação desses aspectos, que incluem confiabilidade, empatia, tangibilidade, segurança e responsividade, destaca a complexidade e a importância de atender às expectativas dos passageiros. Observa-se que as empresas de ônibus no Distrito Federal enfrentam uma série de desafios, desde a manutenção da frota até a eficácia do atendimento ao cliente. Assim, estratégias direcionadas à melhoria contínua e à adaptação às necessidades dos usuários são importantes para assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços oferecidos, proporcionando uma experiência positiva para todos os passageiros.

Concluindo, em relação à expectativa dos usuários, o estudo destaca mais três pontos que foram classificados como "muito importante" pelos respondentes: informação ao usuário, pontos de ônibus e estações, e sinalização e informação no veículo, cada um acompanhado de seus respectivos gráficos. Esses aspectos adicionais ampliam a compreensão das necessidades e preferências dos passageiros,

oferecendo informações valiosos para a melhoria contínua dos serviços de transporte público no Distrito Federal.

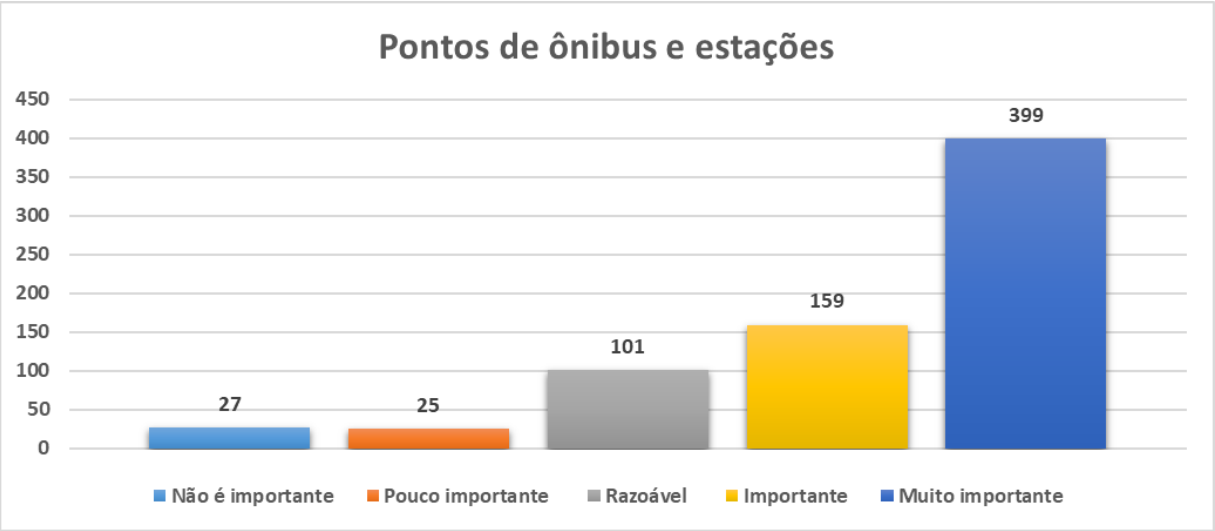
Figura 7 - Informações ao usuário



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa dos usuários (figura 7) em relação à informação fornecida pelo serviço de transporte público do Distrito Federal é significativa, com 291 usuários classificando esse aspecto como "Muito importante". Isso indica uma demanda considerável por informações claras, precisas e acessíveis sobre os serviços de transporte, incluindo horários, rotas, tarifas e eventuais interrupções ou alterações no serviço (YANG et al, 2010).

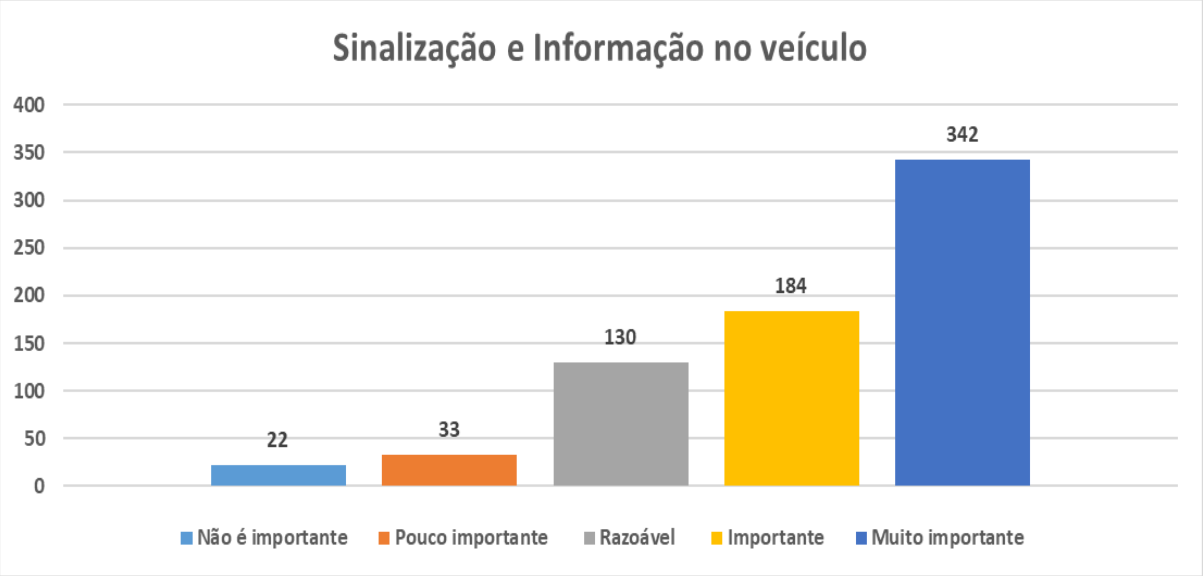
Figura 8 - Pontos de ônibus e estações



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa dos usuários aos pontos de ônibus e estações (figura 8) é notável, com 399 usuários classificando esse aspecto como "Muito importante". Isso reflete a importância que os usuários atribuem à qualidade e à funcionalidade dessas infraestruturas para uma experiência de transporte pública satisfatória. Pontos de ônibus bem localizados, com abrigos adequados, informações claras e facilidades como assentos e iluminação, são essenciais para garantir o conforto e a segurança dos passageiros enquanto aguardam pelo transporte (BARABINO et al, 2012).

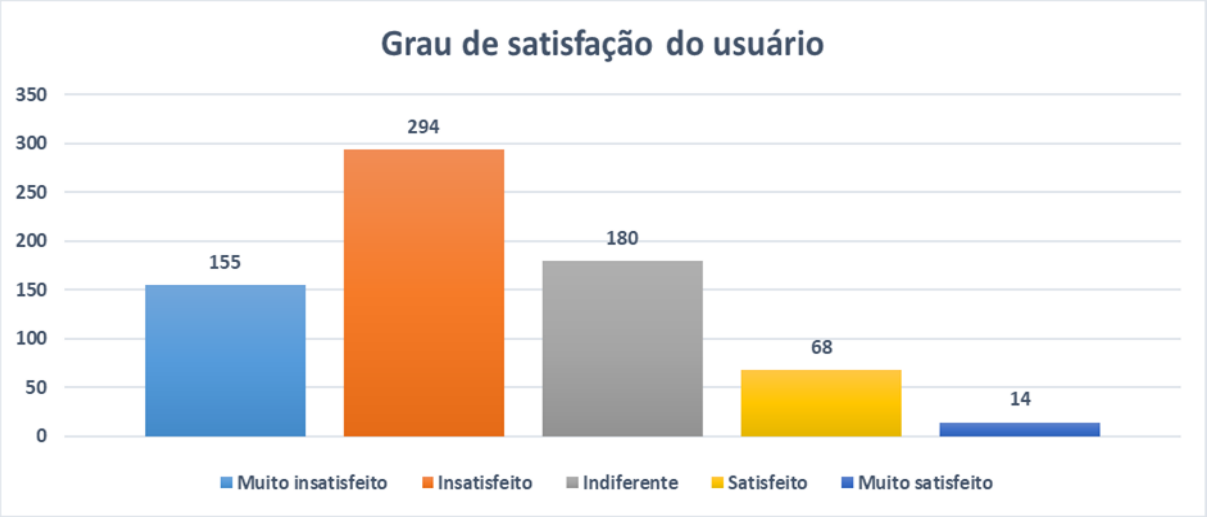
Figura 9 - Sinalização e Informações no veículo



Fonte: Dados da pesquisa

A expectativa quanto a sinalização e a disponibilidade de informações (figura 9) dentro dos veículos são aspectos considerados como "Muito importante", com 342 usuários classificando-os assim. Esse número destaca a relevância que os passageiros atribuem à clareza e à acessibilidade das informações durante suas viagens. Uma sinalização eficaz e informações bem apresentadas dentro dos veículos são essenciais para garantir que os usuários possam navegar com facilidade e compreender os diferentes aspectos do serviço, como as próximas paradas, rotas e eventuais mudanças no percurso (XIN et al, 2020).

Figura 10 - Grau de Satisfação do usuário



Fonte: Dados da pesquisa

Ao longo da pesquisa sobre a qualidade dos serviços de TPCO no Distrito Federal, evidenciou uma expressiva insatisfação dos usuários com os serviços prestados pelas companhias de ônibus (figura 10). A análise das dimensões da qualidade, incluindo confiabilidade, empatia, tangibilidade, segurança e responsividade, revelou uma série de deficiências que impactam diretamente a experiência dos usuários.

Uma das principais fontes de descontentamento identificadas foi a falta de confiabilidade nos horários e na frequência dos ônibus (SARKAL et al, 2022). Muitos usuários relataram atrasos frequentes, superlotação e longos períodos de espera, comprometendo suas rotinas diárias e causando desconforto. Conforme Amponsah et al (2016), a inconsistência na operação dos serviços afeta não apenas a pontualidade, mas também a confiança dos usuários nas companhias de ônibus, minando a credibilidade do sistema como um todo.

Além disso, a qualidade da frota de ônibus emergiu como uma preocupação significativa. Veículos em más condições, falta de limpeza e manutenção inadequada foram comuns entre os respondentes, destacando a necessidade urgente de investimentos nessa área (SHUKLA et al, 2021). A precariedade das condições dos ônibus não apenas afeta o conforto dos usuários, mas também coloca em risco sua segurança e bem-estar durante as viagens (XIN et al, 2020).

Outro ponto de insatisfação foi a infraestrutura das paradas e estações de ônibus. Muitas delas carecem de abrigos adequados, assentos confortáveis, iluminação adequada e informações claras sobre os itinerários e horários dos ônibus. A falta de investimentos nessas áreas resulta em uma experiência desagradável para os usuários, especialmente em condições climáticas adversas ou durante a noite, comprometendo sua segurança e conforto (SAM et al, 2019).

A comunicação entre as companhias de ônibus e os usuários também foi identificada como um ponto fraco dos serviços de transporte público. Muitos usuários relataram dificuldades para obter informações precisas sobre itinerários, tarifas e alterações de horários e rotas, o que contribui para a sensação de desorientação e desconforto durante as viagens (NOOR et al, 2022). A falta de transparência e o déficit na comunicação eficaz por parte das empresas de ônibus expõe a insatisfação dos usuários e minam sua confiança nas operadoras de transporte público (ULKHAQ et al, 2019).

Além dos aspectos mencionados, a segurança também emergiu como uma preocupação significativa entre os usuários. Conforme Jou et al (2023), a sensação de insegurança afeta negativamente a experiência da viagem e pode desmotivar as pessoas de utilizar o transporte público como meio de locomoção.

Quadro 2 - Categorias e Autores

Categoria das Dimensões	Principais Autores
Confiabilidade	YANG et al (2010); AMPONSAH et al (2016); CASTILHA (2018); CARDOSO (2018); SARKAL et al (2022)
Segurança	FREITAS (2013); JOU et al (2023); GONÇALVES (2016); LIMA e BARBOZA (2020); OH et al (2017); SAM et al (2019); UEASANGKOMSATE (2019)
Tangibilidade	DE PAIVA (2000); TOMASINI (2012); MASCARENHAS e FILHO (2016); XIN et al (2020); SHUKLA et al (2021); SILVA e CASAGRANDE (2021); OLIVEIRA (2023)
Empatia	ARAÚJO et al (2011); LABADESSA e OLIVEIRA (2012); PEREIRA (2012); COSTA et al (2015); FARIA (2017); ULKHAQ et al (2019); NOOR et al (2022)
Responsividade	BERTUCCI (2011); BRINGEL (2014); PEREIRA (2012); SAM et al (2018); CHAUDHARY (2020); BRUM et al (2022); GABRIELE (2022); UBAIDILLAH et al (2022)

Fonte: Elaboração Própria

O quadro acima (quadro 2) apresenta uma categorização das dimensões. Cada dimensão é acompanhada por autores representativos que contribuíram para a elaboração da pesquisa.

Quadro 3 – Resumo dos Resultados

QUADRO RESUMO DOS RESULTADOS			
Dimensão	**Percepção dos Usuários**	**Expectativas dos Usuários**	**Estratégias para Melhorias**
Confiabilidade	Atrasos frequentes, não cumprem os horários **RUIM**	Alta importância em: linhas, rotas e horários	Implementar sistemas de monitoramento em tempo real, ajustar horários conforme a demanda, aumentar a frequência dos ônibus durante horários de pico.
Empatia	Não demonstram muito interesse e/ou preocupação **REGULAR**	Alta importância em: necessidade de acessibilidade e atendimento personalizado	Treinar funcionários para atendimento empático e humanizado, melhorar a comunicação entre funcionários e usuários.
Tangibilidade	Condições desgastadas dos ônibus e paradas **RUIM**	Alta importância na: manutenção da frota, condições visuais e paradas	Investir na manutenção regular da frota, renovar veículos antigos, melhorar a infraestrutura das paradas de ônibus.
Segurança	Percepção crítica sobre segurança **PÉSSIMO**	Alta importância: urgência para medidas de segurança	Aumentar a presença de segurança, instalar câmeras de vigilância, melhorar a iluminação das paradas e terminais, realizar campanhas de conscientização sobre segurança.
Responsividade	Respostas rápidas, mas sem ações práticas e efetivas **PÉSSIMO**	Alta importância na: prontidão do atendimento às necessidades dos usuários	Implementar canais de comunicação eficazes para feedback, ajustar serviços conforme a demanda.

Fonte: Elaboração Própria

O quadro acima (quadro 3) faz um resumo dos resultados da pesquisa destacando todos os seus principais pontos.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1. Considerações Finais

Retomando ao objetivo geral do estudo, assim como aos objetivos específicos e ao problema de pesquisa: Qual é a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de transporte público coletivo pelas companhias de ônibus no Distrito Federal? A pesquisa aponta que os usuários de ônibus do Distrito Federal expressam insatisfação com os serviços prestados pelas companhias, apontando para questões como a frequência irregular dos ônibus, pouca demanda nos horários de pico, falta de conforto e segurança nas viagens, paradas e ônibus em péssimas condições, etc.

Diante dessas considerações, é necessário que as autoridades responsáveis e as companhias de ônibus adotem medidas concretas para abordar as questões levantadas pelos usuários e melhorar a qualidade dos serviços de transporte público. Isso inclui investimentos em infraestrutura, frota de ônibus, treinamento de funcionários, implementação de tecnologias de informação e comunicação e reforço da segurança em todas as etapas da jornada do usuário.

Além disso, é essencial que as companhias de ônibus adotem uma abordagem mais proativa para ouvir e responder às preocupações e sugestões dos usuários. O engajamento e a participação ativa dos usuários na melhoria dos serviços de transporte público são fundamentais para construir uma relação de confiança e garantir uma experiência positiva para todos os envolvidos.

Em última análise, a qualidade dos serviços de transporte público no Distrito Federal é uma questão de grande importância para a comunidade em geral. Melhorar a acessibilidade, a eficiência, a segurança e o conforto do transporte público não apenas beneficia os usuários diretos, mas também contribui para o desenvolvimento sustentável da região, reduzindo o congestionamento nas estradas, as emissões de gases de efeito estufa e promovendo a inclusão social e econômica. Portanto, é essencial que todas as partes interessadas trabalhem juntas para enfrentar os desafios e encontrar soluções inovadoras que atendam às necessidades e expectativas dos usuários de transporte público no Distrito Federal.

Portanto, o trabalho apresenta uma análise abrangente das questões enfrentadas pelos usuários do transporte público coletivo de ônibus no Distrito Federal, destacando as medidas necessárias para melhorar a qualidade dos serviços. Ao abordar as limitações do estudo, reconhece-se a impossibilidade de incluir a

perspectiva dos colaboradores do sistema de transporte, como cobradores e motoristas, devido a restrições de tempo e recursos. Ademais, embora tenha sido utilizado questionários para coletar dados, reconhece-se que entrevistas poderiam proporcionar uma compreensão mais aprofundada das opiniões dos usuários.

A contribuição significativa deste trabalho reside na identificação das insatisfações dos usuários e na proposição de melhorias tanto a nível operacional quanto gerencial. Destacando a importância de envolver todas as partes interessadas na busca por soluções inovadoras que atendam às necessidades e expectativas dos usuários de transporte público. Nesse sentido, este trabalho preenche uma importante lacuna ao fornecer uma análise detalhada das preocupações dos usuários em relação ao transporte público coletivo de ônibus, contribuindo para uma compreensão mais ampla das áreas que requerem intervenção e aprimoramento.

No que se refere à lacuna de pesquisa, este trabalho analisa detalhadamente as preocupações dos usuários sobre o transporte público coletivo de ônibus. Oferecendo uma visão das áreas que exigem intervenção e melhoria, como qualidade dos serviços, acessibilidade e segurança. Ao identificar essas questões e propor possíveis soluções, o estudo fornece informações valiosas para gestores e autoridades. Além disso, ao abordar essas preocupações, contribui para uma compreensão mais holística do sistema de transporte público e seu papel na sociedade

5.2. Dificuldades da pesquisa e Sugestões futuras

Ao longo do desenvolvimento deste estudo sobre a qualidade dos serviços de transporte público no Distrito Federal, foi constatada uma significativa escassez de fontes de pesquisa disponíveis sobre o tema. A falta de estudos detalhados e amplos sobre como mensurar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus dificultou a obtenção de informações precisas e relevantes para a análise realizada neste trabalho.

A ausência de dados consolidados e análises aprofundadas sobre a percepção dos usuários e os principais problemas enfrentados no transporte público do Distrito Federal representou um desafio considerável durante o desenvolvimento da pesquisa. A disponibilidade limitada de informações confiáveis dificultou a identificação de padrões, tendências e áreas específicas que necessitam de melhorias nos serviços

de transporte público, tornando o processo de avaliação e compreensão da qualidade dos serviços mais desafiador.

Quanto às sugestões para o futuro, é fundamental que sejam realizadas mais pesquisas abrangentes e aprofundadas sobre o tema, preenchendo as lacunas existentes na literatura acadêmica e fornecendo informações valiosas para aprimorar o transporte público no Distrito Federal. Essas pesquisas devem incluir análises detalhadas da percepção dos usuários, avaliações da qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus e a identificação de áreas específicas que precisam de melhorias e oportunidades de aprimoramento.

Sendo assim, sugere-se que as futuras pesquisas se concentrem não apenas em identificar problemas, mas também em propor soluções e estratégias eficazes para melhorar o transporte público. É essencial que essas pesquisas apontem não apenas o que pode ser melhorado, mas também como pode ser feito, orientando ações práticas e eficazes por parte das autoridades responsáveis e das empresas de transporte público.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIRRE, Muñoz; ALONSO, Nicanor. O estudo exploratório: Minha aproximação ao mundo da investigação qualitativa. **Investigación y educación en enfermería**, v. 29, n. 3, p. 492-499, 2011.

ALVES, Vanessa Teresinha**. Planejamento da qualidade para empresas prestadoras de serviço de transporte coletivo urbano por ônibus**. 2017.

AMPONSAH, Christian Tabi; ADAMS, Samuel. Service quality and customer satisfaction in public transport operations. **International Journal of Services and Operations Management**, v. 25, n. 4, p. 531-549, 2016.

ARAÚJO, Marley Rosana Melo de et al. Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, p. 574-582, 2011.

AVENI, Alessandro et al. DEMANDA DE TRASPORTE PRIVADO NO DISTRITO FEDERAL. BUSCANDO AS CAUSAS DO CRESCIMENTO DO UBER E DO TRANSPORTE INFORMAL. **Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social**, v. 2, n. 3, p. 15-31, 2020.

AWADH, Mohammed Al. Assessing the Quality of Sustainable Airline Services Utilizing the Multicriteria Decision-Making Approach. **Sustainability**, v. 15, n. 9, p. 1-19, 2023.

AWASTHI, Anjali et al. A hybrid approach based on SERVQUAL and fuzzy TOPSIS for evaluating transportation service quality. **Computers & Industrial Engineering**, v. 61, n. 3, p. 637-646, 2011.

AZEVEDO, Laura Aline Caldi de et al. **Aplicações da ferramenta Servqual na avaliação da qualidade em serviços de transporte interestadual de usuários: o caso de uma empresa da zona da mata mineira**. 2020.

BARABINO, Benedetto; DEIANA, Eusebio; TILOCCA, Proto. Measuring service quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach**. International journal of quality and service sciences**, v. 4, n. 3, p. 238-252, 2012.

BARABINO, Benedetto; DI FRANCESCO, Massimo. Characterizing, measuring, and managing transit service quality. **Journal of Advanced Transportation**, v. 50, n. 5, p. 818-840, 2016.

BERTUCCI, Jonas de Oliveira. **Os benefícios do transporte coletivo**. 2011.

BRAZ, Erivelton Toreta; CHIQUIERI, Julien; GONÇALVES, Wellington. Método multicritério como ferramenta para auxílio na decisão sobre alternativa de uso de transporte. **Brazilian Journal of Production Engineering**, v. 6, n. 2, p. 142-155, 2020.

BRINGEL, Renata Xabregas Ferreira. **O uso da tecnologia da informação no setor de transporte rodoviário de usuários e seus impactos no Turismo**. 2014. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

CABRERA, Nathali Vega et al. **Aplicação da extensão de Zadeh para conjuntos fuzzy tipo 2 intervalar**. 2014.

CARDOSO, Antonio Marcos et al. **A adequada prestação do serviço público de transporte coletivo de usuários como medida necessária para a melhoria da mobilidade urbana na cidade de Florianópolis**. 2018.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro et al. **Gestão da qualidade**. EDa Atlas SA, 2012.

CASTILHA, Eduardo Dalcin. **Avaliação da Qualidade do Transporte Público Coletivo em Foz do Iguaçu-PR: um desafio de mobilidade urbana**. 2018. Dissertação de Mestrado. Eduardo Dalcin Castilha.

CHAUDHARY, Mahesh L. Commuters' perceptions on service quality of bus rapid transit systems: Evidence from the cities of Ahmedabad, Surat and Rajkot in India. **Eur. Transp.-Trasp. Eur**, v. 79, 2020.

CHOU, Chien-Chang et al. An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method. **Applied Soft Computing**, v. 11, n. 2, p. 2117-2128, 2011.

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL. CODEPLAN. Disponível em:https://pdad2021.ipe.df.gov.br/static/downloads/relatorios/relatorio_DF.pdf. Acesso em: 26 out. 2023.

CÔRTES, Pedro Luiz. **Administração de sistemas de informação**. Saraiva Educação SA, 2017.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015.

COSTA, Cláudia Guerra Oliveira da. **Licitações nos transportes públicos de usuários: uma abordagem baseada na mediação entre atores**. 2009. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

DA SILVA, José Alan Barbosa; DA SILVA, Solange. Critérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: uma contribuição teórica. **Brazilian Journal of Production Engineering**, v. 4, n. 1, p. 83-98, 2018.

DANTIER, Rui Manuel Pinto et al. REVISÃO SISTEMATIZADA SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO NO BRASIL E NO MUNDO UTILIZANDO A BASE SCOPUS. **Informe Gepec**, v. 22, n. 2, p. 09-26, 2018.

DE AQUINO, Joás Tomaz et al. Evaluation of quality in public transport services: the use of quality dimensions as an input for fuzzy TOPSIS. **International Journal of Fuzzy Systems**, v. 21, p. 176-193, 2019.

DE LIMA BRUM, Talita; FERNANDEZ, Ciro Francisco Burgos. A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK NO MUNDO CORPORATIVO. **Revista Dom Acadêmico**, v. 2, n. 1, 2022.

DE OLIVEIRA, Fagna Florindo; SANTOS, Sonia Maria Rodrigues. A arte de fidelizar clientes como diferencial competitivo. **Revista Foco**, v. 7, n. 1, 2014.

DE PAIVA JUNIOR, Humberto. **Avaliação de desempenho de ferrovias utilizando a abordagem integrada DEA/AHP**. 2000. Tese de Doutorado. [sn].

DE VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara. **Transporte e meio ambiente: conceitos e informações para análise de impactos**. Annablume Editora, 2006.

DULEBA, Szabolcs; MISHINA, Tsutomu; SHIMAZAKI, Yoshiaki. A dynamic analysis on public bus transport's supply quality by using AHP. **Transport**, v. 27, n. 3, p. 268-275, 2012.

FARIA, Joana Feytor Pinto Sampaio de. **Qualidade no atendimento ao cliente: impacto na satisfação**. 2017. Tese de Doutorado. Instituto Politécnico de Lisboa, Escola Superior de Comunicação Social.

FLEURY, Maria Tereza Leme; DA COSTA WERLANG, Sergio Ribeiro. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. **Anuário de Pesquisa GVPesquisa**, 2016.

FREITAS, André Luís Policani. Assessing the quality of intercity road transportation of passengers: An exploratory study in Brazil. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, v. 49, p. 379-392, 2013.

GABRIELE, Maria Lígia Filgueiras Lima. **No ponto: encontre Brasília. Sistema de informação para melhorar a experiência do usuário de transporte público no DF**. 2022.

GANEM, Eunice Lessa Carvalho et al. **Desafios e soluções para suprir a escassez de motoristas profissionais no transporte coletivo urbano de usuários**. 2023.

GOHAR, Moneeb; MUZAMMAL, Muhammad; RAHMAN, Arif Ur. SMART TSS: Defining transportation system behavior using big data analytics in smart cities. **Sustainable cities and society**, v. 41, p. 114-119, 2018.

GONÇALVES, Leonardo Gomes Ribeiro. Mecanismos de governança da interação entre as agências reguladoras e outros entes e órgãos da Administração Pública no processo administrativo regulatório. **Processo administrativo nas agências reguladoras: uma proposta de disciplina legislativa. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas**, p. 91-110, 2016.

GÜNER, Samet. Measuring the quality of public transportation systems and ranking the bus transit routes using multi-criteria decision making techniques. **Case Studies on Transport Policy**, v. 6, n. 2, p. 214-224, 2018.

GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. **Série: Planejamento de pesquisa nas ciências sociais**, v. 1, p. 1-15, 2003.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (s.d.). Tabela 5919: Estimativas de População. Disponível em: https://sidra.ibge.gov.br/tabela/5919#resultado. Acesso em: 16 de abr. 2024.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Censo Demográfico 2022: Panorama. Disponível em:

https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal. Acesso em: 16 de abr. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/brasilia/panorama. Acesso em: 26 out. 2023.

JOU, Yung-Tsan et al. Determining Factors Affecting Perceived Customer Satisfaction on Public Utility Bus System in Occidental Mindoro, Philippines: A Case Study on Service Quality Assessment during Major Disruptions. **Sustainability**, v. 15, n. 4, p. 2996, 2023.

KAWAMOTO, Eiji. **Análise de sistemas de transporte**. EESC/STT, 1999.

LABADESSA, Luciene Suzi; OLIVEIRA, Luciana Jardim de. A importância da qualidade no atendimento ao cliente: um estudo bibliográfico. **Revista Fiar**, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2012.

LIMA, Diego Gomes de; BARBOZA, Stephanie Ingrid Souza. ÔNIBUS LOTADO: ANÁLISE MÉTRICA DA QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 21, 2020.

LIOU, James JH; HSU, Chao-Che; CHEN, Yun-Shen. Improving transportation service quality based on information fusion. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, v. 67, p. 225-239, 2014.

LOBO, Renato Nogueirol. **Gestão da qualidade**. Saraiva Educação SA, 2019.

LOPES, Dario Rais; MARTORELLI, Martha; VIEIRA, Aguiar Gonzaga. **Mobilidade urbana: conceito e planejamento no ambiente brasileiro**. Editora Appris, 2021.

LOPES, Janice Correia da Costa. **Gestão da qualidade**. 2014. 2020. Tese de Doutorado. Tese de Doutorado.

LOPES, Janice Correia da Costa. Gestão da qualidade: Decisão ou constrangimento estratégico. **Universidade Europeia Laureate International Universities, Lisboa, Portugal**, 2014.

MACEDO, Aparecida de Sousa Rodrigues Pires. **As vantagens e os desafios da informatização no serviço público: estudo de caso na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza**. 2021. Tese de Doutorado.

MACHADO, JR F. Metodologias de pesquisa: um diálogo quantitativo, qualitativo e quali-quantitativo. **Devir Educação**, v. 7, n. 1, 2023

MAIA, Ana Cláudia Bortolozzi. Questionário e entrevista na pesquisa qualitativa Elaboração, aplicação e análise de conteúdo. **São Paulo: Pedro e João**, 2020.

MANGINI, Eduardo Roque; URDAN, André Torres; SANTOS, Ariane. Da qualidade em serviços à lealdade: perspectiva teórica do comportamento do consumidor. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 16, n. 2, p. 207-217, 2017.

MARTINS, Edson Guissone et al. Personal trainer e marketing: estratégias para a captação e retenção de clientes. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 8, p. e41911830878-e41911830878, 2022.

MARTINS, Ricardo Silveira et al. Gestão do transporte orientada para os clientes: nível de serviço desejado e percebido. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, p. 1100-1119, 2011.

MASCARENHAS, Rafhael Ribeiro; RIBEIRO FILHO, Vitor. Mobilidade urbana nos países em desenvolvimento: uma analogia do transporte público urbano a partir da opção rodoviária e do automóvel no Brasil. **CaderNAU**, v. 9, n. 1, p. 155–171-155–171, 2016.

MAZLOUMI, Ehsan; CURRIE, Graham; ROSE, Geoffrey. Using GPS data to gain insight into public transport travel time variability. **Journal of transportation engineering**, v. 136, n. 7, p. 623-631, 2010.

MEDEIROS, Anderson Barros de et al. **Transporte coletivo urbano que serve à UFCG: uma análise qualitativa**. 2018.

MELO, Ellene Silva. **Qualidade dos serviços aeroportuários: uma análise no aeroporto de Araguaína–Tocantins**. 2023.

MENEZES, Leonardo Jorge Rodrigues et al. Avaliaçao da qualidade dos serviços de transporte coletivo rodoviário utilizando o método servqual adaptado. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, n. 12, p. 15, 2022.

MORAIS, Jéssica Rayane de Araújo. **Estudo e reflexões sobre o planejamento operacional do sistema de transporte público por ônibus: estudo de caso da Região Administrativa de Brazlândia/DF (RA IV)**. 2017.

NETO, Ricardo Borges Gama. Impactos da covid-19 sobre a economia mundial. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 2, n. 5, p. 113-127, 2020.

NGUYEN, Xuan Phuong. The bus transportation issue and people satisfaction with public transport in Ho Chi Minh city. **J. Mech. Eng. Res. Dev**, v. 42, p. 10-16, 2019.

NOOR, Norshaheeda Mohd et al. The assessment of customer satisfaction on express bus provider using service quality dimension. In: **AIP Conference Proceedings**. AIP Publishing, 2022.

OH, Vega Camacho; RIVERA RODRÍGUEZ, Hugo Alberto; ROJAS, Malaver. **Contrasting between expectations and perceptions of service quality in the public bus transport system in Bogotá**. 2017.

OLIVEIRA, Douglas Matos de et al. **Transporte urbano sob demanda: um estudo de atratividade na cidade de Nanuque-MG**. 2023.

PARASURAMAN, A. B. L. L.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **1988**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. Serviços de Marketing–competindo através da qualidade. **Editora Maltese. São Paulo**, p. 11-24, 1995.

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

PEREIRA, Rodrigo Araújo. Importância da qualidade no atendimento ao público. **Exacta**, v. 10, n. 3, p. 349-355, 2012.

RECK, Garrone. Apostila transporte público. **Departamento de Transportes da UFPR-DTT-Centro Politécnico s/n, Bloco V-Jardim das Américas, Curitiba**, 2015.

REIS, Bárbara Cristina Mendanha et al. Aplicação da ferramenta SERVQUAL para a análise da qualidade em serviços: o caso de uma franquia odontológica. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 15, n. 3, p. 230, 2020.

RESENDE, Rui. Técnica de investigação qualitativa: ETCI. **Journal of sport pedagogy & research**, v. 2, n. 1, p. 50-57, 2016.

ROSSETTO, Adriana Marques et al. **Proposta de um sistema integrado de gestão do ambiente urbano (SIGAU) para o desenvolvimento sustentável de cidades**. 2003.

SAM, E. F.; HAMIDU, O.; DANIELS, S. **SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi Metropolis, Ghana: Core user perspectives**. Case Studies on Transport Policy, 6 (1), 25–31. 2018.

SAM, Enoch F. et al. Construction and validation of a public bus passenger safety scale. **Transportation research part F: traffic psychology and behaviour**, v. 66, p. 47-62, 2019.

SANTOS, Rodrigo Guimarães. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala Servqual**. 2014.

SARKAR, Soumik; ALI AHMED, Mokaddes; DEB, Saikat. Determination of Service Quality of Bus Transit System Using SERVQUAL Method Based on User's Perceptions and Expectations. In: **Proceedings of the Fifth International Conference of Transportation Research Group of India: 5th CTRG Volume 2**. Singapore: Springer Singapore, 2022. p. 461-474.

SCHMIDT, Angela Maria Atherino et al. **Processo de apoio à tomada de decisão abordagens: AHP e Macbeth**. 1995.

SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL. SEMOB. Disponível em: https://www.semob.df.gov.br/dados-do-sistema-de-transporte-publico-do-df/. Acesso em: 26 out. 2023.

SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL. SEMOB. Disponível em: https://semob.df.gov.br/transporte-publico-no-df-tem-ampliacao-de-onibus-em-2021/. Acesso em: 26 out. 2023.

SHUKLA, Manoj Kumar; SHANU, Anurag; SINGH, Lavepreet. Service Quality Dimensions in Designing Business Strategies in Urban Bus Transport—A Case for Kolkata. In: **Advances in Interdisciplinary Engineering: Select Proceedings of FLAME 2020**. Springer Singapore, 2021. p. 383-390.

SILVA, André Souza; CASAGRANDE, Bárbara Trevisan. Qualidade de vida intraurbana: a retomada dos espaços abertos públicos como locais de convívio social. **arq. urb**, n. 31, p. 31-44, 2021.

SILVA, Danyela Moraes da. S**istemas inteligentes no transporte público coletivo por ônibus**. 2000.

SILVA, Thais Cristina Cunha et al. **A confiabilidade do transporte coletivo urbano em corredores estruturais de ônibus**. 2010.

SILVEIRA, Márcio Rogério. A competitividade territorial: alguns elementos para discussão. **ENTRE-LUGAR**, v. 11, n. 21, p. 45-74, 2020.

SOUSA, Lorena Cristina Faria de et al. **O conceito de urbanidade como ferramenta de análise da inserção urbana de sistemas BTR**. 2018.

TIRACHINI, Alejandro et al. The sustainability of shared mobility: Can a platform for shared rides reduce motorized traffic in cities?. **Transportation Research Part C: Emerging Technologies**, v. 117, p. 102707, 2020.

TOMASINI, Ana Júlia. **Organização espacial, transporte e mobilidade: a perspectiva dos usuários do metrô na Estação Terminal em Ceilândia-Distrito Federal**. 2012.

UBAIDILLAH, Nur Zaimah et al. The Impact of Public Bus Service Quality on the Users' Satisfaction: Evidence from a Developing Asian City. **Review of Applied Socio-Economic Research**, v. 23, n. 1, p. 83-96, 2022.

UEASANGKOMSATE, Pittawat. Service quality of public road passenger transport in Thailand. **Kasetsart J. Soc. Sci**, v. 40, p. 74-81, 2019.

ULKHAQ, M. Mujiya et al. **Service quality analysis of bus rapid transit: a case in Semarang, Indonesia**. In: 2019 4th International Conference on Intelligent Transportation Engineering (ICITE). IEEE, 2019. p. 6-10.

WENG, Jiancheng et al. A bus service evaluation method from passenger's perspective based on satisfaction surveys: A case study of Beijing, China. **Sustainability**, v. 10, n. 8, p. 2723, 2018.

WERKEMA, Cristina. **Ferramentas Estatísticas Básicas do Lean Seis Sigma Integradas: PDCA e DMAIC**. Elsevier, 2016.

XAVIER, B. O. Transporte público por ônibus no Brasil e a Covid-19: rumo ao colapso dos sistemas. In: **CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES**. 2020. p. 282-293.

XIN, Shuoying et al. **Evaluation Method of Ground Bus Service Quality Based on SERVQUAL Model**. In: CICTP 2020. 2020. p. 3423-3433.

YANG, Xiaoguang et al. Passengers' perception based public transportation service quality evaluating methodology. In: **6th Advanced Forum on Transportation of China (AFTC 2010)**. IET, 2010. p. 155-160.

7. APÊNDICE

Opinião sobre a qualidade dos serviços de transporte público prestados pelas companhias de ônibus no Distrito Federal

Prezado(a) usuário(a) do transporte público no Distrito Federal,

Gostaria muito de contar com a sua participação para avaliarmos juntos a qualidade dos serviços prestados pelas companhias de ônibus na nossa região.

Lembre-se de que **sua participação é totalmente anônima.**

Me chamo **Italo Duarte**, sou aluno do curso de **Administração** da Universidade de Brasília **(UnB)**.

Agradeço antecipadamente por dedicar um pouco do seu tempo. Obrigado!

Atenciosamente,
Italo Duarte Maciel.

* Indica uma pergunta obrigatória

DADOS DEMOGRÁFICOS

Lembre-se de que sua **participação é totalmente anônima**.

1. **Qual o seu gênero?** *

Marcar apenas uma oval.

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer
- Outros

2. **Qual a sua idade?** *

Marcar apenas uma oval.

- Até 18 anos (adolescente)
- 19 até 29 anos (jovem)
- 30 até 59 anos (adulto)
- 60 anos ou mais (idoso)

3. **Qual o seu nível de escolaridade?** *

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Pós-graduação

4. **Qual a sua ocupação?** *

Marcar apenas uma oval.

- Assalariado (CLT ou Funcionário Público)
- Estudante
- Aposentado
- Autônomo (sem vínculo empregatício)

5. **Qual a sua faixa de renda?** *

Marcar apenas uma oval.

- Até um salário mínimo R$ 1.412
- Até dois salários mínimos R$ 2.824
- Até três salários mínimos R$ 4.236
- Até quatro salários mínimos R$ 5.648 ou mais

6. **Com que frequência você usa o transporte público?** *

Marcar apenas uma oval.

- 1x por semana
- 2x por semana
- 3x por semana
- 4x por semana ou mais

7. **Quanto tempo você gasta no transporte público, somando ida e volta?** *

Marcar apenas uma oval.

- Até 1 (uma) hora
- De 1 (uma) a 2 (duas) horas
- De 2 (duas) a 3 (três) horas
- Acima de 3 (três) horas

NOTAS

De acordo com sua avaliação, atribua notas de 1 a 5, sendo:
(1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente.

Confiabilidade: Refere-se à capacidade da empresa em fornecer o serviço prometido de forma consistente, precisa e confiável.

(1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente.

8. **Com que frequência os ônibus chegam nos horários programados?** *

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

9. **Como você avalia o transporte público em termos de regularidade e pontualidade?** *

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

10. **Os horários de chegada e partida dos ônibus são confiáveis para atender às suas necessidades de deslocamento?** *

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

11. **Como você percebe a confiabilidade do serviço de transporte público durante horários de pico?** *

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

12. **Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: CONFIABILIDADE?** *

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5
◯	◯	◯	◯	◯

Empatia: Diz respeito à disposição e habilidade da empresa em oferecer um serviço atencioso e individualizado aos clientes, entendendo suas necessidades e proporcionando uma experiência adequada.

(1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente.

13. **Os motoristas e outros funcionários do transporte público demonstram interesse e preocupação em atender às suas necessidades?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

14. **Como você avalia a comunicação e interação dos funcionários em situações que exigem assistência ou informações adicionais?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

15. **Os serviços oferecidos levam em consideração as suas necessidades individuais como usuário do transporte público?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

16. **Os funcionários do transporte público estão disponíveis para ajudar e responder às suas dúvidas de maneira cortês e amigável?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

17. **Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: EMPATIA?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Tangibilidade: Relaciona-se com a aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação da empresa.

(1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente.

18. **Como você percebe a qualidade visual e a manutenção dos ônibus e das paradas, pontos e terminais de ônibus?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

19. **Os veículos de transporte público atendem suas expectativas e estão em boas condições de funcionamento?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

20. **Como você avalia a clareza das informações visuais (sinalizações, mapas, etc.) nas paradas e nos ônibus?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

21. **Os pontos de ônibus e os terminais são confortáveis e seguros?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

22. **Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: TANGIBILIDADE?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Segurança: Refere-se à competência, cortesia, credibilidade e confiança dos funcionários do transporte público.

(1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente.

23. **Você se sente seguro ao utilizar o transporte público?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

24. **Como você avalia a formação e competência dos motoristas e outros funcionários em situações de emergência?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

25. **A comunicação da empresa é clara e transparente sobre a segurança dos passageiros?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

26. **Os procedimentos de segurança, como inspeções e manutenção, são perceptíveis e confiáveis?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

27. **Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: SEGURANÇA?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Responsividade: Diz respeito à disposição da empresa em ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido.

(1) para péssimo, (2) para ruim, (3) para regular, (4) para bom e (5) para excelente.

28. **Como você avalia a rapidez com que a empresa responde a reclamações ou feedback dos usuários?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

29. **Os serviços de transporte público são adaptáveis às mudanças nas necessidades dos passageiros?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

30. **As companhias de ônibus conseguem contornar eventos imprevistos que afetam o serviço, como congestionamentos ou acidentes?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

31. **A empresa de transporte público demonstra flexibilidade para ajustar horários ou rotas conforme as demandas dos usuários?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

32. **Sendo assim, de modo geral, qual é a sua nota para o item: RESPONSIVIDADE?** *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Pontos de Melhoria.

Na sua opinião, quais serviços são mais essenciais para uma experiência positiva no transporte público?

Por favor, classifique do menos importante (1) ao mais importante (5).

33. **(1) Não é importante - (2) Pouco importante - (3) Razoável - (4) Importante - (5) Muito importante** *

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Linhas, rotas e horários:					
Manutenção da frota:					
Informação ao usuário:					
Acessibilidade:					
Atendimento ao cliente:					
Segurança:					
Pontos de ônibus e estações:					
Sinalização e Informação no veículo:					

34. **Sendo assim, de modo geral. Você se sente satisfeito?** *

(1) Muito insatisfeito - (2) Insatisfeito - (3) Indiferente - (4) Satisfeito - (5) Muito satisfeito

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

PREMIAÇÃO POR PARTICIPAÇÃO

SORTEIO

1 (um) pix no valor de R$ 50,00 reais (cinquenta reais)
1 (um) pix no valor de R$ 50,00 reais (cinquenta reais)
1 (um) ano de assinatura ilimitada do GRANCURSOS

35. **Caso queira concorrer ao PIX no valor de R$ 50,00 reais (cinquenta reais), coloque sua chave e entre parênteses a palavra PIX.** *

Exemplo: 05281912178 (Pix)

Caso queira concorrer a 1 (um) ano de assinatura ilimitada do GRANCURSOS, coloque seu contato (telefone/e-mail) e entre parênteses a palavra (Gran).

Exemplo: 61993672079 (Gran)

O sorteio será realizado no meu instagram pessoal (italo.dudu) assim que o questionário obter 400 respondentes.

Eu irei entrar em contato com os vencedores. Obrigado!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.