

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

JEAN PASSOS DA SILVA

**A SATISFAÇÃO
DO USUÁRIO DO TRANSPORTE COLETIVO
DE FLORIANÓPOLIS E EXPECTATIVAS
QUANTO AO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE**

**FLORIANÓPOLIS
2003**

JEAN PASSOS DA SILVA

A SATISFAÇÃO
DO USUÁRIO DO TRANSPORTE COLETIVO
DE FLORIANÓPOLIS E EXPECTATIVAS
QUANTO AO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentada à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em Administração Geral

Orientador Prof. Carlos W. Mussi

FLORIANÓPOLIS

2003

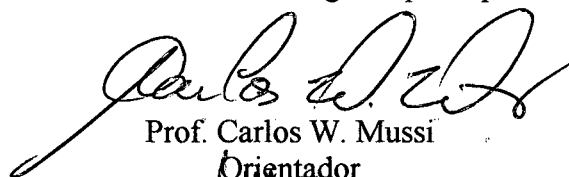
JEAN PASSOS DA SILVA

A SATISFAÇÃO
DO USUÁRIO DO TRANSPORTE COLETIVO
DE FLORIANÓPOLIS E EXPECTATIVAS
QUANTO AO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE

Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 10 de janeiro de 2003.

Prof. Sinesio Stefano Dubiela Ostroski
Coordenador de Estágios

Apresentada à Banca Examinadora integrada pelos professores:




Prof. Carlos W. Mussi

Orientador


Nome do Professor(a)

Membro


Nome do Professor(a)

Membro

MANOEL GERMAINES PEREIRA

“ Um povo não é grande só por seu espírito
trabalhador,
mas também, principalmente, por sua cultura.
Daí a necessidade de se chegar às massas,
a possibilidade de ir além da alfabetização,
que é muito, mas não é tudo”.

Antonieta de Barros (1901 –1952)

RESUMO

SILVA, Jean Passos. **A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRANSPORTE COLETIVO DE FLORIANÓPOLIS E EXPECTATIVAS QUANTO AO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE**.:2003.118f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Esta pesquisa teve por objetivo geral avaliar o grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo, em Florianópolis e conhecer sua opinião com relação ao Sistema Integrado de Transporte, considerando o segundo semestre de 2002, também, identificar o seu perfil sócio-econômico, avaliar o seu grau de satisfação quanto aos aspectos físicos do ônibus, como a limpeza, manutenção e segurança, avaliar o seu grau de satisfação quanto ao sistema de funcionamento, considerando horários, habilidades do motorista, preço da tarifa, abrigos nos pontos de parada, e também quanto à cordialidade e apresentação dos funcionários. Com relação à natureza, das variáveis pesquisadas, nossa pesquisa foi de caráter *quantitativo*, ou seja, buscamos medir o grau de satisfação dos usuários de ônibus em Florianópolis e suas expectativas sobre o Sistema Integrado de Transporte. Foi, uma *pesquisa descritiva*, quanto à natureza do relacionamento entre as variáveis estudadas pois tem como objetivo responder o quanto o usuário do transporte coletivo está satisfeito. Quanto ao grau de estrutura e objetivos, foi no *primeiro momento* uma *pesquisa exploratória* e em um *segundo momento* uma *pesquisa conclusiva descritiva*. A diferença básica entre as duas é o nível de estruturação da pesquisa e o seu objetivo imediato. Com relação à forma utilizada para a coleta de dados primários, foi uma pesquisa de campo *por comunicação*, através de uma entrevista individual, pessoal, estruturada e não disfarçada, que é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido. No capítulo 2, deste relatório de pesquisa, buscou-se responder o seguinte problema de pesquisa: Qual o grau de satisfação do usuário do transporte coletivo em Florianópolis, e qual sua expectativa sobre o Sistema Integrado de Transporte. Pode-se então, baseados nas respostas apresentadas nas tabelas e nos gráficos, dizer que o grau de satisfação do usuário do transporte coletivo em Florianópolis, considerando o segundo semestre do ano 2002, é bom, estando, de maneira geral, satisfeitos os usuários. E com relação ao conhecimento da população sobre o Sistema Integrado de Transporte impera uma enorme incógnita, a imensa maioria manifestou-se por não ter nenhum ou pouco conhecimento sobre ele, embora alimente a expectativa de que as mudanças virão para melhorar a atual situação. Percebe-se que os poucos fatores que demonstraram uma maior insatisfação por parte dos usuários foram os itens “Manutenção dos Veículos”, “Quantidade de Horários” e “Preço da tarifa”. Apresentamos a seguir, as recomendações para decisões, “baseadas única e exclusivamente em resultados apresentados nesta pesquisa, sem que outros fatores tenham sido considerados” (Mattar, 1998, p. 184). Para os responsáveis pelas empresas permissionárias, fica a recomendação para avaliarem com cuidado os resultados demonstrados nos itens “Manutenção dos Veículos” e “Quantidade de Horários”, este último principalmente no que se refere aos finais de semana. Com relação à Manutenção dos Veículos, fica a sugestão para que as empresas intensifiquem os programas internos que regularizam esta prática, quem sabe além do que é exigido pela prefeitura, tendo sempre muito cuidado com peças soltas ou quebradas e ruído excessivo do veículo. Com relação à quantidade de horários das linhas, nos finais de semana, as empresas poderiam rever seus horários, fazendo um novo levantamento da demanda, incluindo então mais horários nas linhas em que mais tiverem

aumentado o número de passageiros nos finais de semana e nos feriados. Outra questão que ressalta a necessidade de mais horários, é a relacionada a encontrar lugares vagos para sentar, onde muitas pessoas responderam “raramente”. Estes foram itens nos quais os entrevistados demonstraram certo grau de insatisfação. Nos itens em que o usuário demonstrou estar satisfeito, porém poderia estar em um nível acima, ou seja, muito satisfeito, fica a recomendação para que as empresas fiquem alertas e implementem algum programa de melhoria: Cordialidade dos motoristas e cobradores, as respostas indicam um número considerável de pessoas que responderam “raramente são cordiais”. Assim fica a sugestão para que as empresas intensifiquem palestras ou cursos sobre o relacionamento com os usuários e até mesmo um programa de acompanhamento psicológico, não obrigatório, para o funcionário que sentir esta necessidade. A profissão de motorista e cobrador é realmente muito desgastante. Com relação a dar a partida e frear o ônibus, também a satisfação poderia estar um pouco maior. Cabe aqui a sugestão para as empresas alertarem os motoristas sobre a necessidade de cuidados nestes aspectos, principalmente para garantir a segurança e evitar acidentes. Da mesma forma que a velocidade, que as empresas dêem condições para os motoristas trafegarem sempre utilizando uma velocidade segura, exigindo o cumprimento dos horários porém com condições de trabalho que permitam isto, não precisando, exagerar na ponte, conforme os relatos da população. Para os representantes da Prefeitura Municipal, responsáveis pelo transporte coletivo na capital, fica a sugestão de levarem em consideração a principal reclamação dos usuários, que foi com relação ao preço da tarifa, a maioria dos entrevistados disse que o preço era muito caro. Fica aqui portanto a grande sugestão para uma revisão urgente no sistema de transporte coletivo na capital, com agilização dos planos que prevêm a inauguração do sistema integrado de transporte coletivo.

Palavras-chaves: **Transportes – Satisfação - Usuários**

Sumário

1. Introdução.....	7
2. Problema de pesquisa.....	9
3. Objetivos.....	11
4. Tecnologia de transportes urbanos.....	12
4.1. Órgão de transporte coletivo de Florianópolis.....	13
4.2. Características urbanas de Florianópolis.....	13
4.3. Empresas Permissionárias.....	17
4.4. Linhas em operação no 1º semestre de 2003.....	19
4.5. Pesquisa de satisfação dos usuários do transporte coletivo na cidade do Rio de Janeiro.....	26
4.6. Avaliação do desempenho dos abrigos a partir das preferências dos usuários	30
4.7. Utilização e forma de pagamento do transporte coletivo.....	44
5. Metodologia.....	51
5.1. Definição do universo da pesquisa.....	52
5.2. Cálculo da amostra.....	54
5.3. Instrumento de coleta de dados.....	55
5.2.1. Seleção das unidades de amostra.....	56
5.3. Instrumento de coleta de dados.....	56
6. Análise dos dados.....	59
6.1. Características sócio-econômicas.....	59
6.2. Aspectos físicos.....	71
6.3. Sistema de funcionamento.....	76
6.4. Comportamento dos funcionários.....	82
6.5. Questões complementares.....	94
7. Conclusões e recomendações.....	102
8. Referências.....	106
9. Anexos.....	107

1. Introdução

O panorama urbanístico que se apresenta na atualidade, impõe aos gestores das cidades soluções em vários setores da vida urbana, sobretudo nas questões relacionadas à qualidade de vida. Conforme Michael (1997), o desafio das administrações na virada do milênio será o de garantir aos cidadãos o direito de morar, trabalhar, se divertir e se deslocar de forma eficiente, sobretudo em cidades como São Paulo, onde o tempo desperdiçado nos deslocamentos urbanos situa-se entre cinco horas. Além disso, deverão garantir a preservação de edifícios históricos e a manutenção do equilíbrio ambiental, a fim de permitir um desenvolvimento sustentável das cidades.

De acordo com a Associação Nacional dos Transportes Públicos - ANTP (1997), existe de uma forma generalizada nas cidades dos países em desenvolvimento, e por conseguinte em grande parte das brasileiras, graves problemas de transporte e qualidade de vida. Como exemplos, podem ser citados a queda da mobilidade e da acessibilidade, a degradação das condições ambientais, os congestionamentos crônicos e os altos índices de acidentes de trânsito.

Vários fatores contribuem para este panorama, entre eles, os sociais, políticos, econômicos e também decisões de políticas urbanas em relação ao transporte e ao trânsito. A maioria das cidades brasileiras foi adaptada para o uso do automóvel, onde as ampliações do sistema viário visavam garantir boas condições de fluidez. Paralelamente, os sistemas de transporte público, apesar de alguns investimentos, permaneceram insuficientes para atender a demanda crescente. As maiores dificuldades verificadas na atualidade, relacionam-se com a incompatibilidade entre custos, tarifas e receitas, a deficiências de gestão e operação e a dificuldades em obter prioridade efetiva na circulação.

Este estudo pretende, através de uma revisão bibliográfica e de uma pesquisa de satisfação/insatisfação dos usuários do transporte coletivo, situar a cidade de Florianópolis dentro deste panorama, abordando o tema dos transportes urbanos e suas relações com o meio ambiente, conhecer a opinião da população acerca do sistema integrado de transporte que será implantado brevemente.

Pretende, também, identificar qualidades e defeitos do transporte coletivo afim de incentivar o uso do ônibus como solução de transporte ou apontar pontos que possam ser melhorados para que este tipo de transporte comece a ser considerado como

uma alternativa viável para as várias camadas da população, ao invés de somente para aquelas menos abastadas.

2. Problema de Pesquisa

Formou-se no País uma separação entre os que têm acesso ao automóvel e os que dependem do transporte público, ANTP (1997). O que se vê na prática é a materialização de disparidades sociais: enquanto existe uma parcela da população com acesso a melhores condições de transporte, a maioria permanece limitada nos seus direitos de deslocamento e acessibilidade.

A falta de transporte público de qualidade estimula o uso do transporte individual, o qual aumenta os níveis de congestionamento e poluição. Este tipo de condição favorece a expansão urbana, aumentando o consumo de energia e criando grandes diferenças de acessibilidade às atividades de transporte. A ausência de um planejamento mais efetivo acaba por deixar que o desenho da cidade seja consequência exclusiva das forças de mercado, as quais investem em áreas de maior acessibilidade e normalmente gerando grandes impactos, tanto ambientais quanto sobre o sistema de circulação local.

As calçadas e as áreas verdes começam progressivamente a serem utilizadas como circulação ou estacionamento de veículos. Surgem mudanças de características no sistema de circulação, onde vias locais passam a ser vias de articulação do sistema viário; praças se transformam em rotatórias, cruzamentos semaforizados ou terminais e até mesmo áreas de fundo de vale passam a abrigar avenidas.

Face ao exposto, procurou-se responder ao seguinte problema de pesquisa:

Qual o grau de satisfação do usuário do transporte coletivo em Florianópolis, considerando o segundo semestre do ano 2002 e qual a opinião da população com relação à implantação do Sistema Integrado de Transporte?

Com a identificação das principais insatisfações dos usuários, pelas empresas, e conseqüente eliminação ou minimização destas insatisfações, o transporte coletivo poderá ser intensificado, de modo que o cidadão de Florianópolis que usa exclusivamente o veículo próprio passe a admitir a possibilidade do uso do ônibus, o que melhoraria em muito o sistema de tráfego existente hoje na cidade.

A importância do problema formulado está em considerar que os problemas crescentes de congestionamento nas vias públicas, o aumento do tempo gasto nos

deslocamentos entre diversos pontos da cidade e as limitações à construção de uma malha viária que comporte este aumento, faz com que se procure alternativas para uma maior aceitação do transporte coletivo.

Também acredita-se ser importante esta pesquisa, pois os resultados obtidos neste estudo podem servir de base e orientação para o aperfeiçoamento da política de transportes da cidade de Florianópolis.

3.Objetivo Geral

Esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar o grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo, em Florianópolis e conhecer sua opinião com relação ao Sistema Integrado de Transporte, considerando-se o segundo semestre de 2002.

Objetivos Específicos

Com relação aos usuários do transporte coletivo em Florianópolis, considerando-se o segundo semestre de 2002:

1. Identificar o seu perfil sócio-econômico;
2. Avaliar o seu grau de satisfação quanto aos aspectos físicos do ônibus, como a limpeza, manutenção e segurança;
3. Avaliar o seu grau de satisfação quanto ao sistema de funcionamento, considerando horários, habilidades do motorista, preço da tarifa, abrigos nos pontos de parada;
4. Avaliar o seu grau de satisfação quanto à cordialidade e apresentação dos funcionários.
5. Conhecer a opinião da população sobre o Sistema Integrado de Transporte

4. Tecnologias de Transportes Urbanos

Dentre as tecnologias disponíveis, as mais conhecidas são: ônibus, metrô, pré-metrô e trem, cada uma delas mais conveniente em dada situação. Além destas, existem ainda as aerovias (onde os veículos circulam acima do nível do solo), as hidrovias (que se utilizam do potencial aquático) entre outras.

Dentre todas as tecnologias, esta é a que apresenta maior flexibilidade quanto às possibilidades de deslocamentos, permitindo operação bastante simples e investimento inicial relativamente baixo. De modo geral, apresenta o menor custo passageiro/quilômetro. A tabela abaixo compara alguns valores médios:

MODALIDADE	CUSTO PASS./km (US\$)
Táxi	0,80
Ônibus	0,10
Trólebus	0,08
Metrô	0,20
Trem Suburbano	0,13

Tabela 1- Custo da passagem de transporte segundo sua modalidade
Fonte: CNT 1997.

4.1. Órgãos do Transporte Coletivo em Florianópolis

Em Florianópolis, dois órgãos são os principais fornecedores de matéria sobre o assunto, por serem também os dois órgãos mais importantes do transporte coletivo na capital de Santa Catarina. São eles O Sindicato das Empresas do Transporte

Urbano de Florianópolis - SETUF (Rua Anita Garibaldi, 135, das 8h30min às 18h - informações: 222-1870), e o Núcleo de Transportes da Capital. (Avenida Rio Branco, 380 Edifício Barra Sul - 5º andar - sala 501 – Centro - Horário 13:00 as 19:00 horas - Telefone (48) 224 7218).

A gerência do transporte coletivo de passageiros é feita pelo Núcleo de Transporte da Prefeitura de Florianópolis. O transporte é efetuado por 5 empresas concessionárias que, além de suas atividades rotineiras de gerenciar o transporte público de passageiros em Florianópolis, o Núcleo de Transportes concentrou seus esforços no ano de 2002 no novo Sistema Integrado de Transporte Coletivo. O sistema global, orçado em torno de R\$ 80 milhões, é formado por nove terminais de transbordo ou pontos de integração, sete na Ilha e dois no Continente (Canasvieiras, Santo Antônio de Lisboa, Lagoa da Conceição, Rio Tavares, Saco dos Limões, Agrônômica, Capoeiras, Jardim Atlântico e Centro). Serão utilizados 213 ônibus convencionais, 124 tipo padron, 82 articulares e 14 microônibus.

Além disso, a Prefeitura começa a instalação dos novos abrigos de ônibus, feitos de fibra de policarbonato. Conforme recente licitação serão instalados 204 abrigos (pontos de parada), correspondendo a 264 módulos, num investimento de R\$ 1 milhão. Todos terão placas de identificação das linhas que passam pelo respectivo corredor. Dos 2.010 pontos de ônibus existentes no município, somente 625 possuem abrigo. O compromisso da prefeitura é que todos eles sejam providos de tal proteção ao usuário. Compõe ainda, o Sistema Integrado de Obras de Infraestrutura Viária, entre os quais o elevado do CIC e do Terminal Rita Maria.

4.2. Características Urbanas de Florianópolis

Fonte: Debatin, 2002

Florianópolis, capital político-administrativa, com área total de 451 km², está dividida em duas porções de terras. A maior parte está localizada na porção insular, com uma área de 439 km² e a restante encontra-se no continente, correspondendo a 12 km² e tendo como limites o Oceano Atlântico e o Município de São José. A Ilha apresenta uma forma alongada no sentido Norte/Sul (54 km x 18 km) e possui quarenta e duas praias, duas grandes lagoas, montanhas, mangues e dunas. Quase a metade do

território da Ilha (42%) consiste de áreas de preservação permanente, Núcleo de Transportes da Prefeitura Municipal (1996).

A cidade compõe a Região da Grande Florianópolis, juntamente com os Municípios de Biguaçu, Palhoça e São José, constituída pelo Decreto Estadual nº 844, de 28 de setembro de 1971.

A Área Central do Município foi ampliada através de aterro no ano de 1974, para dar suporte ao sistema viário de acesso às pontes que ligam o continente à Ilha, e ao túnel que liga o Centro ao bairro Saco dos Limões e ao Sul da Ilha.

A malha viária de Florianópolis está dividida entre as porções insular e continental. A parte insular é composta por rodovias que fazem a ligação entre o Centro com o Norte, Sul e Leste da Ilha. Estas ligações são feitas através de rodovias estaduais, que ficam integralmente dentro do perímetro do Município. A ligação do Centro com o Norte da Ilha é feita pela Rodovia SC-401. A ligação do Centro com a Lagoa da Conceição (leste da Ilha) é feita pela Rodovia SC-404 e com o sul pela SC-405.

A configuração da malha viária principal da área urbanizada de Florianópolis está condicionada, basicamente, por sua característica de cidade insular costeira, com as formas de ocupação do solo sensivelmente determinadas pela topografia.

Localizada na parte insular urbanizada, a Área Central é formada por dois anéis viários: o primeiro, mais central, é composto pelas Avs. Paulo Fontes, Osvaldo Rodrigues Cabral e Mauro Ramos e o outro, mais externo, dá a volta em torno do Morro da Cruz e é composto pelas Avs. Beira-Mar Norte e Gustavo Richard, Ruas Silva Jardim, Jerônimo José Dias, Av. Waldemar Vieira Filho e Rua Antônio Edu Vieira. O trecho final, correspondente às Ruas Silva Jardim e Jerônimo José Dias, Av. Waldemar Vieira Filho e Rua Antônio Edu Vieira, será substituído por trechos da Via Expressa Sul e do túnel.

As vias mais internas da Área Central seguem o modelo típico das cidades costeiras que, a partir de uma área central localizada à beira-mar, se expandem ao longo de eixos viários orientados para o interior (vias radiais). Na parte continental, a base viária é constituída por eixos radiais que, a partir das cabeceiras das pontes, se orientam em direção ao município vizinho de São José.

Os principais estrangulamentos de circulação, são ocasionados pela baixa capacidade dos corredores agravada pelo elevado crescimento da quantidade de veículos.

Devido à sua característica, os principais corredores de transporte do Município de Florianópolis com os municípios vizinhos se dão na parte continental e todos estão diretamente ligados ao município de São José, o único que faz divisa com Florianópolis. A estrutura viária do Continente é composta também por corredores de transporte.

Segundo levantamentos, quase todos os corredores estão operando acima de sua capacidade devido ao grande volume de veículos e de comércio em toda a sua extensão.

Somente para conhecimento, pois não será alvo desta pesquisa, mas tem relação íntima com o assunto, o transporte intermunicipal na Região da Grande Florianópolis é gerenciado a nível estadual pelo Departamento de Transporte e Terminais – DETER. Em 2001 com a participação de sete empresas concessionárias, foram transportados 22.384.614,66 passageiros, e em 2002 com a participação de seis empresas concessionárias foram transportados 21.236.660 passageiros.

<i>Empresa</i>	<i>Frota</i>	<i>Nº Linhas</i>	<i>Viagens</i>	<i>Pass.</i>	<i>Km Rodado</i>
Biguaçu	158	74	403.787.00	3.200.289.00	6.460.433.12
Estrela	73	22	157.565.00	5.723.844.00	1.839.527.67
Imperatriz	43	22	29.634.00	1.336.289.00	998.562.00
Jotur	115	55	348.268.00	10.157.347.66	6.128.860.38
Paulo Lopes	45	11	23.705.00	904.742.00	1.381.172.44
Sta Terezinha	33	18	57.026.70	1.062.103.00	1.447.390.70
TOTAL	467	202	1.019.985.70	22.384.614.66	18.255.949.00

Tabela 2 - Dados Operacionais do Transporte Intermunicipal de Passageiros na Região da Grande Florianópolis – 2001. Fonte: DETER

<i>Empresa</i>	<i>Frota</i>	<i>Nº Linhas</i>	<i>Viagens</i>	<i>Pass</i>	<i>Km Rodado</i>
Biguaçu	168	69	278.914	2.643.091	4.536.611
Estrela	91	22	187.708	6.652.793	2.811.678
Imperatriz	46	22	34.133	1.476.137	1.145.903
Jotur	130	55	316.814	8.943.862	5.583.130
Paulo Lopes	45	11	23.824	641.419	1.403.785
Sta Terezinha	33	19	51.981	879.358	1.242.633
TOTAL	513	198	893.374	21.236.660	16.723.740

Tabela 3 - Dados Operacionais do Transporte Intermunicipal de Passageiros na Região da Grande Florianópolis - 2002. Fonte: DETER

Transporte Individual

<i>Tipo</i>	<i>1996</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>
Automóvel	100.075	104.194	120.027	127.036	137.638	142.322
Caminhão	2.969	2.988	3.065	3.062	3.079	2.879
Caminhão Trator	178	198	221	233	238	223
Caminhonete	---	---	---	---	---	652
Camioneta	7.666	8.080	8.891	9.592	9.637	10.302
Ciclomotor	495	482	484	481	483	521
Microônibus	253	291	337	420	440	608
Motocicleta	7.650	7.695	8.301	12.195	15.312	21.823
Motoneta	234	248	284	6368	980	1689
Quadriciclo	9	2	2	---	---	4
Ônibus	727	762	798	971	1068	1294
Reboque	1.938	2.094	2.256	2.406	2.442	2.641
Rolo Compressor	2	1	1	1	1	2
Semi-Reboque	273	294	321	355	358	356
Trator de Esteiras	57	72	72	67	68	66
Trator de Rodas	178	224	226	227	231	308
Trator Misto	60	72	72	68	74	78
Triciclo	19	19	18	24	24	24
Total	112.783	127.716	145.376	163506	172073	184792

Tabela 4 - Número de Veículos Cadastrados Município de Florianópolis 1996 - 2001. Fonte: DETRAN

4.3. Empresas Permissionárias

São 5 as empresas que operam o transporte coletivo municipal em Florianópolis:

CANASVIEIRAS TRANSPORTE LTDA	
Endereço	RUA RODOVIA VIRGÍLIO VÁRZEA, S/N
Bairro	CANASVIEIRAS
Cidade	FLORIANÓPOLIS
Estado	SC
CEP	88054-600
Telefones	266-2147
Fax	223-1899
CGC	82.950.460/0001-45
Diretor	VALTER JOÃO OLIVEIRA COSTA
Cargo	DIRETOR PRESIDENTE

Tabela 5 – Dados da empresa Canasvieiras Transporte Ltda.

TRANSPORTE COLETIVO ESTRELA LTDA	
Endereço	RUA CÂNDIDO RAMOS, 550
Bairro	CAPOEIRAS
Cidade	FLORIANÓPOLIS
Estado	SC
CEP	83090-800
Telefones	244-1568
Fax	244-4033
CGC	83.050.781/0001-56
Diretora-Presidenta	SÔNIA MARIA PERES DE AMORIM
Diretor	GILDO FORMENTO

Tabela 6 – Dados da empresa Transporte Coletivo Estrela Ltda.

TRANSOL TRANSPORTE COLETIVO LTDA

Endereço	RODOVIA SC 401 Nº 4460
Bairro	SACO GRANDE
Cidade	FLORIANÓPOLIS
Estado	SC
CEP	88030-000
Telefones	238-0273
Fax	238-0273
CGC	83.050.278/0001-09
Diretores	ALOÍSIO ROBERTO DE MACHADO ARANTES MILTON LUCCHESI JUNIOR ROGER NASCIMENTO E SILVA ROGÉRIO MACHADO ARANTES

Tabela 7 – Dados da empresa Transol Transporte Coletivo Ltda.

EMFLOTUR EMPRESA FLORIANÓPOLIS LTDA

Endereço	AV. SANTA CATARINA, 967
Bairro	ESTREITO
Cidade	FLORIANÓPOLIS
Estado	SC
CEP	88075-500
Telefones	244-3844
Fax	244-3844
CGC	83.876.037/0001-05
Diretor - Presidente	ALDO ROCHA
Diretor - Superintendente	LÉO MAURO XAVIER FILHO

Tabela 8 – Dados da empresa Enflotur Transporte Ltda.

RIBEIRONENSE TRANSPORTE COLETIVO LTDA

Endereço	JOÃO MEDEIROS JUNIOR Nº 56
Bairro	SACO DOS LIMÕES
Cidade	FLORIANÓPOLIS
Estado	SC
CEP	88045-470
Telefones	333-5957 - 333-7282
Fax	333-5957
CGC	83.874.867/0001-01
Diretor	WALDIR GOMES DA SILVA
Cargo	DIRETOR

Tabela 9 – Dados da empresa Bireironense Transporte Coletivo Ltda.

4.4. Linhas em Operação no segundo semestre de 2002

CANASVIEIRAS TRANSPORTE LTDA

0601 DANIELA VIA SC
0602 INGLESES
0603 PONTAS DAS CANAS
0604 RATONES
0605 CANASVIEIRAS
0606 RIO VERMELHO SÍTIO CIMA
0607 VARGEM GRANDE
0608 MOÇAMBIQUE
0609 JURERÊ
0610 CACHOEIRA BOM JESUS
0611 VARGEM PEQUENA
0612 CAPIVARI
0613 RIO VERMELHO SÍTIO BAIXO
0614 DANIELA/CANASVIEIRAS
0615 CIRCULAR ESCOLA
0616 INGLESES/GAMA D'EÇA
0617 EXPRESSO INGLESES
0618 EXPRESSO RIO VERMELHO S. C.
0619 EXPRESSO MOÇAMBIQUE
0620 EXPRESSO PONTAS DAS CANAS
0621 EXPRESSO CACHOEIRA BOM JESUS
0622 CAPIVARI COLÉGIOS
0623 PONTA DAS CANAS VIA GAMA D'EÇA
0624 CACHOEIRA DO BOM JESUS VIA GAMA D'EÇA
0625 DANIELA VIA JURERÊ
0626 CIRCULAR CAPIVARI
0627 TRAVESSÃO/CAPIVARI
0628 PONTA DAS CANAS - VIA BRAVA
0629 MADRUGADÃO NORTE
0630 CIRCULAR RIO VERMELHO/INGLESES
0703 JURERÊ INTERNACIONAL

0704 CIRCULAR CANASVIEIRAS/INGLESES

0707 CIRCULAR INTER-PRAIAS

0709 PRAIANA I - JARDINEIRA

0712 PRAIANA III - JARDINEIRA

TRANSPORTE COLETIVO ESTRELA LTDA

0122 CIRCULAR CONTINENTE

0124 CIRCULAR CONTINENTE VIA BIBLIOTECA PÚBLICA

0129 CIRCULAR ABRAÃO

0211 ABRAÃO

0212 ITAGUAÇU

0213 ABRAÃO GAMA D'EÇA

0214 VILA APARECIDA

0226 CAPOEIRAS

0227 CAPOEIRAS/IVO SILVEIRA

0232 CAPOEIRAS UFSC

0234 MORRO DO GERALDO

0236 VILA SÃO JOÃO

0239 MONTE CRISTO

0246 PROMORAR

0247 PROMORAR IVO SILVEIRA

1205 MADRUGADÃO

1233 ABRAÃO UFSC

2130 CIRCULAR ABRAÃO

TRANSOL TRANSPORTE COLETIVO LTDA

108 CIRCULAR CENTRO

110 MADRUGADÃO ILHA

111 AGRONÔMICA/MAURO RAMOS

112 AGRONÔMICA/GAMA D'EÇA

113 MONTE SERRAT

114 MORRO DO HORÁCIO

115 CIRCULAR NORTE

116 CIRCULAR LESTE

117 MORRO DO 25
118 MORRO DO NOVA TRENTO
119 MORRO DA PENITENCIÁRIA
120 ANGELO LA PORTA
233 ABRAÃO UFSC
245 CACUPÉ/JOÃO PAULO
307 TRINDADE/SERRINHA
309 SERRINHA
312 PANTANAL/GAMA D'EÇA
314 MORRO DA QUEIMADA
316 SACO DOS LIMÕES
317 CAEIRA SACO DOS LIMÕES
318 EXPRESSO
319 MORRO DA CRUZ
326 CÓRREGO GRANDE/MAURO RAMOS
327 CÓRREGO GRANDE/GAMA D'EÇA
328 JARDIM ANCHIETA
329 CACUPÉ
331 SACO GRANDE
332 SACO GRANDE/GAMA D'EÇA
333 PARQUE SÃO JORGE
335 ITACORUBI/GAMA D'EÇA
336 IITACORUBI
337 SANTA MÔNICA
338 SAMBAQUI
339 MORRO QUILOMBO
340 MORRO DO HORÁCIO VIA GAMA D'EÇA
341 SAMBAQUI VIA GAMA D'EÇA
343 MONTE VERDE
344 MONTE VERDE/GAMA D' EÇA
345 CAMINHO DA CRUZ VIA JOÃO PAULO
360 MADRUGADÃO SAMBAQUI VIA SACOGRANDE
401 LAGOA DA CONCEIÇÃO
402 BARRA DA LAGOA UFSC

403 BARRA DA LAGOA
411 LAGOA DA CONCEIÇÃO/GAMA D'EÇA
413 BARRA DA LAGOA/GAMA D'EÇA
414 CANTO DOS ARAÇÁS
417 EXPRESSO BARRA LAGOA
418 LAGOA VIA CANTO
5101 VOLTA MORRO/PANTANAL SUL
5102 VOLTA MORRO/ PANTANAL NORTE
5103 VOLTA MORRO/CARVOEIRA SUL
5104 VOLTA MORRO/CARVOEIRA NORTE

EMFLOTUR EMPRESA FLORIANÓPOLIS LTDA

0121 CIRCULAR CONTINENTE
0123 CIRCULAR CONTINENTE VIA BIBLIOTECA PÚBLICA
0130 CIRCULAR ABRAÃO
0131 COLONINHA
0201 CANTO
0205 MADRUGADÃO
0216 ARACY VAZ CALLADO
0217 BAIRRO DE FÁTIMA
0218 BALNEÁRIO
0221 JARDIM ATLÂNTICO
0230 JARDIM ATLÂNTICO GAMA D'EÇA
0231 JARDIM ATLÂNTICO UFSC

RIBEIRONENSE TRANSPORTE COLETIVO LTDA

0404 CANTO DA LAGOA
0405 CIRCULAR CAMPECHE/AV. PEQ. PRÍNCIPE
0406 PÂNTANO DO SUL
0407 COSTA DE CIMA
0408 JARDIM DAS CASTANHEIRAS/GRAMAL
0409 TREVO DO ERASMO
0412 COSTA DE DENTRO
0415 CIRCULAR CAMPECHE/RIO TAVARES

0416 JARDIM DAS CASTANHEIRAS/EUCALIPTO

0506 RIO TAVARES

0511 CAIEIRA DA BARRA DO SUL

0513 RIBEIRÃO DA ILHA

0514 TAPERA UFSC

0515 TAPERA COLÉGIOS

6101 CORREDOR SUDOESTE

6102 TAPERA

Linhas do Norte da Ilha

Estas linhas atendem à região Norte da Ilha de Santa Catarina e são classificadas como linhas longas, variando entre 15,3 km e 49,9 km de extensão (em um sentido).

Linhas do Centro-Norte da Ilha

As linhas do Centro-Norte servem à região Norte da Ilha de Santa Catarina mais próxima à Área Central, área de grande desenvolvimento residencial, tipicamente de classe média, apresentando também sítios de grande interesse histórico. Estas linhas são classificadas como curtas, médias e longas (entre 11,2 km e 29,4 km).

Linhas do Sul da Ilha

A região Sul da Ilha de Santa Catarina apresenta desde sítios de interesse histórico até zonas balneárias e colônias de pescadores. Aqui também é grande o afluxo de turistas nos meses de verão. São classificadas como médias e longas (entre 16,1 km e 37,4 km).

Linhas do Centro-Sul da Ilha

Estas linhas servem desde as áreas do entorno do Aeroporto Hercílio Luz e da Base Aérea até os bairros Costeira do Pirajubaé e Saco dos Limões, de intensa ocupação

residencial e comercial, basicamente distribuída linearmente entre o mar e a montanha. São classificadas como curtas e médias (de 12,9 km a 19,8 km).

Linhas do Leste da Ilha

As linhas do Leste atendem às áreas balneárias junto à Lagoa da Conceição, região de características residenciais e turísticas, além da crescente vocação para centro de lazer. São linhas entre 17,2 km e 22,6 km.

Linhas do Centro-Leste da Ilha

Estas linhas servem áreas de grande concentração populacional e que incluem geradores de tráfego importantes, como as Universidades Federal de Santa Catarina - UFSC e Estadual de Santa Catarina - UDESC e as sedes da ELETROSUL, da TELESC e da CELESC, além de hospitais e hipermercados. São classificadas como linhas curtas e médias, com extensões variando entre 5,7 km e 16,9 km.

Destaque-se que a linha Expresso Universidade é aquela com maior demanda no sistema e apresenta uma operação semi-expressa.

Linhas do Centro da Ilha

Este grupo é constituído por aquelas linhas com itinerários próximos à Área Central da cidade e muitas delas atendem as populações mais carentes dos morros próximos. São linhas curtas, entre 5,5 km e 13,6 km.

Linhas do Norte do Continente

Estas linhas formam o chamado Corredor Continental Norte, também utilizado pela maioria das linhas intermunicipais do Norte do Aglomerado Urbano de Florianópolis - AUF. As linhas deste conjunto são classificadas como curtas (entre 3,4 km e 9,2 km).

Linhas do Centro do Continente

O corredor formado por estas linhas compreende a Rua Santos Saraiva e a Av. Ivo Silveira, esta última com grande concentração de demanda intermunicipal. A área apresenta ocupação residencial e comercial. Variam entre 7,5 km e 9,1 km.

Linhas do Sul do Continente

Os bairros do Sul do Continente desenvolveram-se também entre o mar e a montanha, com grande concentração residencial. Possuem uma extensão de 5,6 km a 17,0 km.

Outras Linhas

É importante destacar que algumas linhas apresentam características sazonais de operação, como aquelas cujos serviços são oferecidos apenas nos meses de verão e outras que operam durante a madrugada. Estas linhas não foram aqui analisadas dado a sua demanda reduzida, se comparada aos horários de pico das linhas regulares.

Características da Demanda

O sistema transportou, no mês médio de 2001, um total de 7.325.202 passageiros, ou 366.260 passageiros por dia útil, o que representa uma participação média de 5% da demanda diária no movimento mensal. A linha de maior demanda é a Expresso Universitário, com uma participação de 6,6% do sistema, seguida pela Abraão (5,7%), Corredor Sudoeste (5,4%), Monte Cristo (4,1%), Capoeiras via Santos Saraiva (3,8%), Jardim Atlântico (3,7%) e Ingleses (3,2%). A empresa de maior participação no mercado de transportes é a Transol, com 42,7% da demanda total do sistema, seguida pela Estrela (21,4%). Fonte: Detran, 2001.

A estatística de passageiros transportados é feita através do documento Boletim de Terminal por Ônibus, que é o modelo local para o encerrante conhecido no País, em que são anotados pelas operadoras os registros de catraca no início e no final da viagem.

4.5. Pesquisa de satisfação dos usuários do transporte coletivo na cidade do Rio de Janeiro, RJ.

Fonte: http://www.ibope.com.br/publica/pp_wef00.htm

FALTA DE SEGURANÇA NOS ÔNIBUS PREOCUPA USUÁRIOS NO RIO DE JANEIRO

Apesar do problema, 33% dos cariocas acreditam que o transporte coletivo melhorou.

O medo de que o episódio do ônibus 174 (Central-Gávea) - seqüestrado na região Metropolitana do Rio de Janeiro - se repita levou 38% dos moradores a eleger o risco de assalto como principal problema do transporte público. Essa é a constatação da pesquisa realizada pelo IBOPE Opinião, entre 19 a 25 de junho de 2000, para a Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Rio (Fetranspor).

Entre os entrevistados, 86% afirmaram utilizar ônibus e 51% disseram nunca ter visto a ação de policiais dentro dos veículos. Cerca de 12% da população entrevistada afirmou ter sido assaltada nos 12 meses anteriores à pesquisa

Ar condicionado é a mudança mais agrada usuários.

Apesar do problema apontado pelos entrevistados, 33% acham que o transporte coletivo melhorou no último ano. O trabalho dos motoristas e cobradores também foi considerado bom por 35% dos usuários, enquanto 34% se declararam indiferentes. Para 62%, a implantação de novos equipamentos nos ônibus resultaram em uma melhoria do serviço. A mudança mais apreciada, apontada por 38% dos usuários, foi a implantação de ar condicionado.

Entre os entrevistados, 75% concordam que os ônibus devem ter prioridade nas grandes vias, o que aumentaria a velocidade média dos coletivos e, conseqüentemente, diminuiria o tempo de espera nos pontos de parada.

Sobre a pesquisa:

Para realizar a pesquisa, o IBOPE entrevistou 1.500 moradores, com 16 anos ou mais, do Rio de Janeiro, Nova Iguaçu, Belford Roxo, Queimados, Duque de Caxias, São João do Meriti, Niterói e São Gonçalo.

METODOLOGIA

Período de campo: 19 e 25 de junho de 2000.

Universo: população com 16 anos ou mais, residente na área em estudo.

Área: Região Metropolitana do Rio de Janeiro - Rio de Janeiro, Nova Iguaçu, Belford Roxo, Queimados, Duque de Caxias, São João de Meriti, Niterói e São Gonçalo.

Número de entrevistados: 1.500. Amostra: proporcional ao universo, considerando as variáveis de sexo, idade, ocupação e localização geográfica.

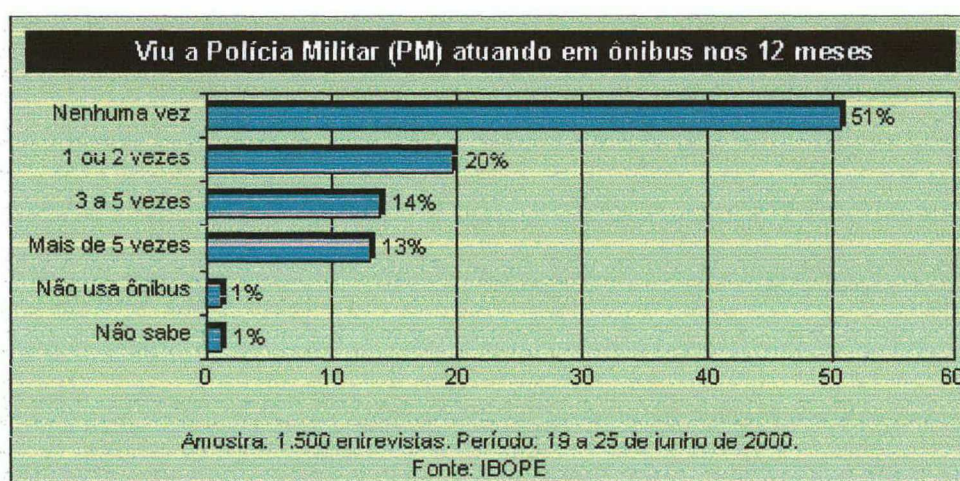


Gráfico 1- Número de vezes versus pessoas que viram a polícia militar atuando nos últimos 12 meses.

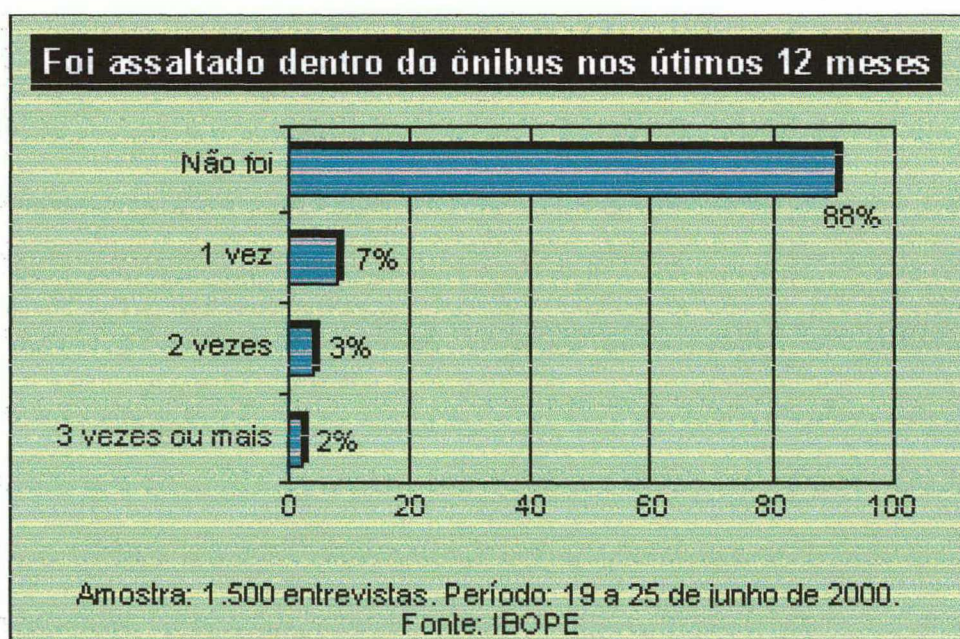


Gráfico 2- Frequência de assaltos dentro do ônibus nos últimos 12 meses por pessoa

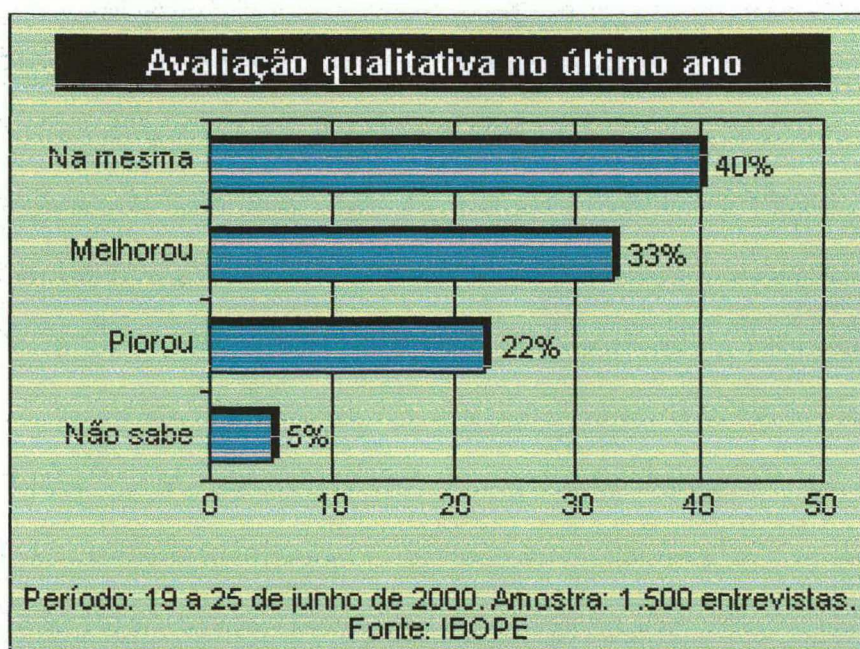


Gráfico 3- avaliação de qualidade de transporte por número de entrevistados

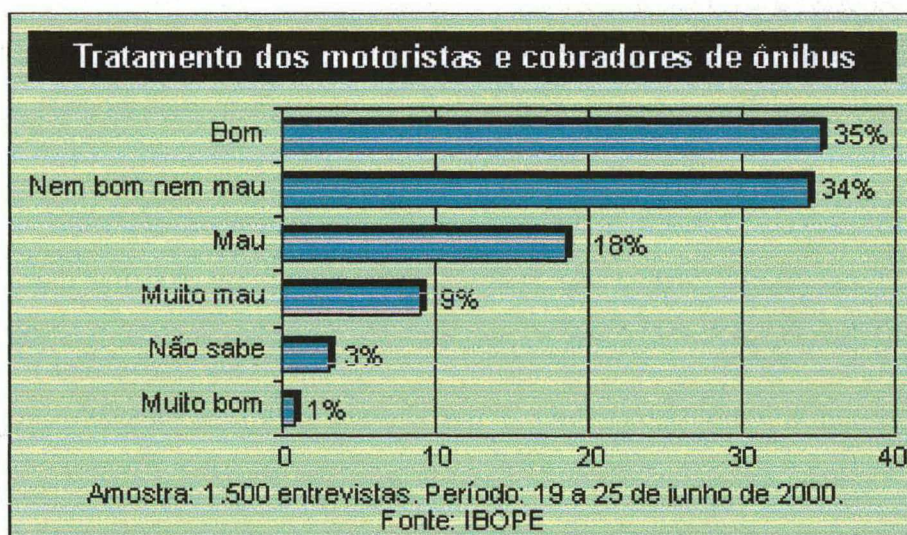


Gráfico 4- Percentagem da qualidade de tratamento dos motoristas e cobradores de ônibus por número de entrevistados

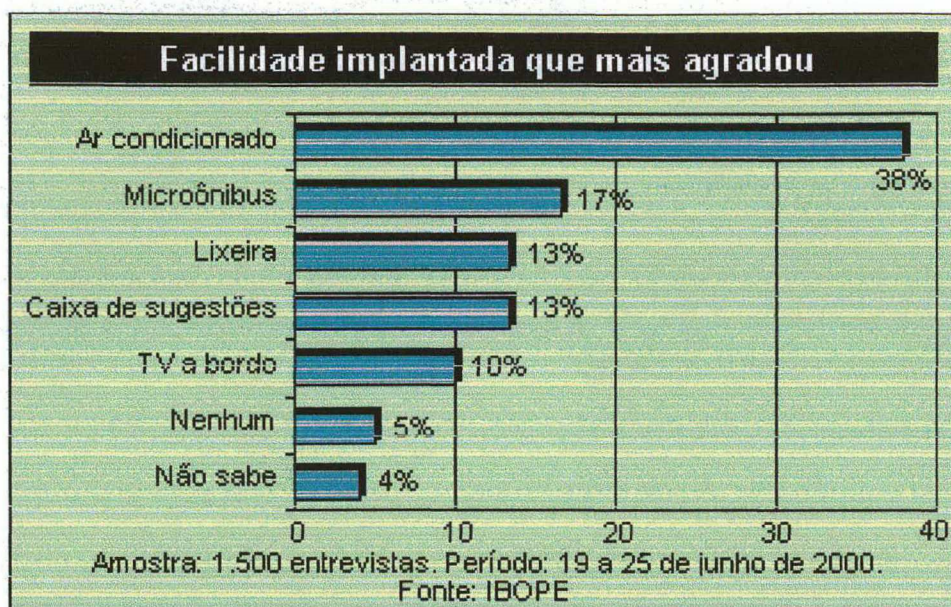


Gráfico 5- Percentagem da facilidade implantada que mais agradou

4.6. Avaliação do desempenho dos abrigos a partir das preferências dos usuários

Fonte: Ely, 1997.

Foi feita uma avaliação das preferências dos usuários quanto a alguns atributos dos abrigos de ônibus de Florianópolis. As opiniões dos usuários são obtidas a partir de dois diferentes métodos:

Técnicas de Preferência Revelada, largamente utilizadas nas avaliações pós-ocupação, em que os dados obtidos revelam a preferência dos usuários/consumidores, a partir de uma série de alternativas conhecidas e que fazem parte de uma situação real;

Técnicas de Preferência Declarada ou Stated Preference Methods (SPM), que se distinguem por poder avaliar preferências que não podem ser diretamente observadas. Desta forma, abre-se uma nova possibilidade ao arquiteto: avaliar atributos inexistentes nas edificações, através de cenários hipotéticos, ou seja, simulações. Estas técnicas permitem determinar a importância relativa de cada atributo para o usuário.

Preferência Revelada

Este trabalho tem por objetivo principal conhecer a opinião do usuário - morador e turista - quanto a alguns atributos existentes nos abrigos de ônibus de Florianópolis. Permite uma avaliação do desempenho dos abrigos de ônibus, a partir das opiniões "reveladas".

Montagem do Experimento

As entrevistas foram efetuadas no período do verão, perfazendo um total de 132 usuários do transporte público. Os entrevistados encontravam-se no terminal do centro urbano, em abrigos ou em paradas de ônibus.

Para operacionalizar o levantamento, as entrevistas foram aplicadas na forma de formulário. Para cada uma das perguntas, procurou-se elaborar possíveis respostas, permitindo ao entrevistado múltipla escolha.

O formulário consta de perguntas relativas ao perfil do usuário e as funções principais do abrigo.

Quanto ao perfil, adotou-se uma divisão por faixa etária (criança, jovem, adulto ou idoso), sexo (masculino ou feminino), origem (turista ou morador que utiliza

assiduamente ou esporadicamente o transporte público), motivo dos deslocamentos (lazer ou trabalho), situação do usuário (utiliza o transporte público por necessidade ou opção).

As perguntas relacionadas com as quatro principais funções do abrigo - proteção contra intempéries, segurança, informação, conforto - e as opções de respostas são as seguintes:

informações sobre as linhas e percursos (os usuários encontram estas informações no abrigo, através de pessoas, através do cobrador ou motorista, através de informações oficiais, ou sabem por hábito)

identificação do abrigo (placa de informação, modelo padronizado, cores, concentração de pessoas)

conforto existente durante o tempo de espera (este conforto é propiciado pela existência de bancos, algum tipo de apoio, lixeira, telefone, informações, vegetação, segurança, lotação do abrigo, temperatura, iluminação, proteção)

identificação do ônibus (se identifica ou não)

segurança no embarque e desembarque (degrau, apoio para a mão, poças d'água, chuva, muita gente)

satisfação quanto ao sistema (tempo de espera no abrigo e de viagem, conforto na parada e no ônibus, preço da tarifa, lotação, informação, confiabilidade, segurança, proximidade).

Resultados

Foram destacados os resultados que possibilitam uma comparação com os dados obtidos pelo Método da Grade de Atributos e pelo Método da Preferência Declarada.

Perfil do usuário

É possível traçar o seguinte perfil do usuário dos abrigos de ônibus de Florianópolis, no período do verão: a faixa etária predominante é a adulta, sendo 50% dos usuários homens e 50% mulheres. O motivo principal pelo qual as pessoas utilizam o ônibus é o lazer (57%), e a situação mais freqüente é a do usuário que utiliza este meio de transporte por necessidade (75%).

Salientou-se que 43% da amostra representa os turistas pois a pesquisa foi no alto verão, em pleno período de férias.

Freqüência das faixas etárias e freqüência das origens

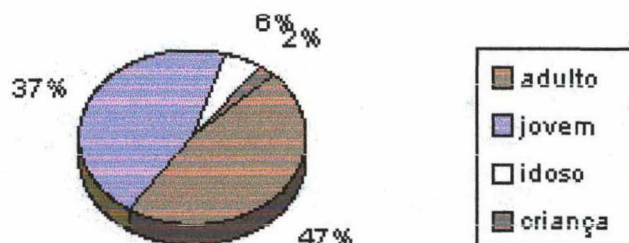


Gráfico 6- Percentual dos usuários dos abrigos de ônibus de acordo com a faixa etária

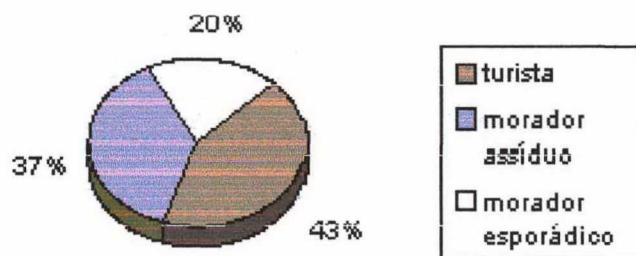


Gráfico 7- Percentual dos usuários dos abrigos de ônibus de acordo com a origem

Informação de Linhas

A maior parte dos usuários obtém a informação sobre as linhas de ônibus através da informação de pessoas (48.4%) ou pelo hábito em utilizar o sistema (42.2%).

O morador assíduo adquire informações, principalmente devido ao hábito (75.0%) e à informação de pessoas (18.8%), enquanto o turista as obtém principalmente através da informação de outras pessoas (76.2%). Salienta-se que nenhum turista mencionou fontes oficiais, ou seja, desconhecem a existência de qualquer informação nos abrigos ou nos meios de comunicação.

Através da análise das tabelas de contingência conclui-se então que as variáveis são dependentes, logo, a necessidade de informação está ligada à origem do usuário entrevistado.

Identificação do Abrigo

A grande maioria dos entrevistados identifica o abrigo (79.5%), enquanto uma menor parcela (20.5%) não identifica. A identificação ocorre principalmente devido ao modelo padrão, e a maior parte das pessoas que não identificam apontam como principal motivo a ausência de placas de sinalização.

Espera

A espera no abrigo é desagradável para 70.4% dos entrevistados, enquanto 29.6% consideram a espera agradável. A grande maioria dos que consideram agradável a espera no abrigo aponta como fator determinante a existência de bancos e como segundo motivo a proteção das intempéries.

Destacamos que pelas análises das tabelas de contingência, as variáveis foram dependentes para um único segmento da amostra: as faixas etárias. Ou seja, a satisfação durante a espera no abrigo dependente da faixa etária.

Espera x Faixa Etária

O gráfico abaixo revela que a satisfação na espera é inversamente proporcional à idade do usuário. Os idosos são os menos satisfeitos enquanto aguardam a chegada do ônibus.

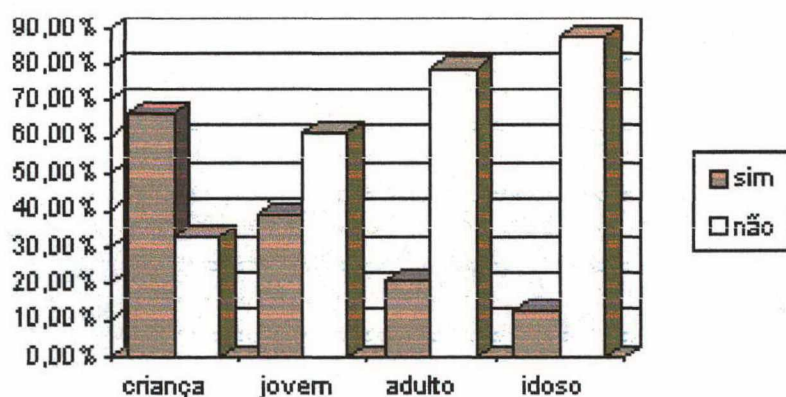


Gráfico 8- Percentual de satisfação na espera pela idade do usuário

Através da Análise de Variância, conclui-se que existe uma significativa diferença entre as médias das variáveis analisadas. Verifica-se que para os idosos e

jovens o maior agravante no longo período de espera é a falta de bancos; para os adultos, antes deste problema está o da falta de proteção contra chuva e sol.

Espera x Origem

Os moradores assíduos e os turistas consideram a espera desagradável devido à falta de bancos, enquanto os moradores esporádicos reclamam da falta de proteção contra as intempéries ambientais (chuva, sol, ...), e ainda pela falta de bancos.

Espera x Motivo

A falta de proteção contra a chuva e sol foi a grande reclamação dos usuários que utilizam o sistema para o lazer, enquanto os que o utilizam para o trabalho mencionaram o problema da falta de bancos em primeiro lugar.

Identificação do Ônibus

A grande maioria dos entrevistados (87.1%) identifica o ônibus quando este se aproxima do abrigo, sendo que uma pequena parcela (12.9%) não o identifica.

Identificação do ônibus X Faixa Etária

A totalidade das crianças entrevistadas, 91.5% dos jovens, 85.5% dos adultos e 62.5% dos idosos identificam o ônibus. Verifica-se que o idoso representa a faixa etária com maior dificuldade em identificá-lo (37.5%).

De acordo com a análise da tabela de contingência, as variáveis são independentes. O problema que se relaciona à identificação do ônibus é geral, não se restringindo a uma faixa etária específica.

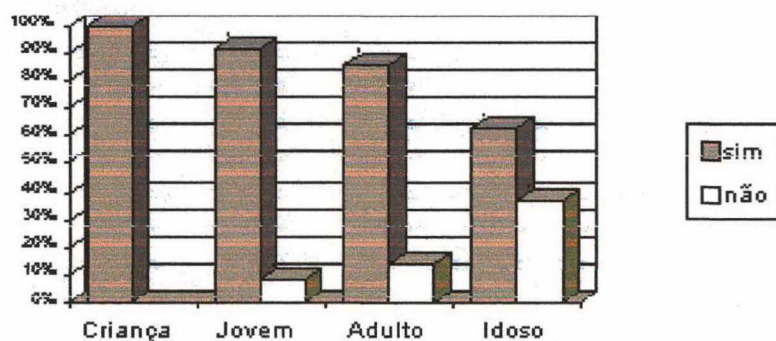


Gráfico 9- Percentual de identificação do ônibus de acordo com a faixa etária

Embarque

A maioria das pessoas entrevistadas não apresenta dificuldades em embarcar no ônibus (56.0%), porém, não sabem justificar o que facilita este embarque.

Aqueles que encontram dificuldade no embarque (44%) apontam os seguintes fatores como responsáveis: 1) embarque simultâneo de muitas pessoas; 2) existência de degraus (revela a falta de preocupação com os usuários, principalmente com crianças, idosos e deficientes); 3) dificuldade em identificar a porta de entrada (não há um padrão de ônibus em circulação).

Embarque X Faixa Etária

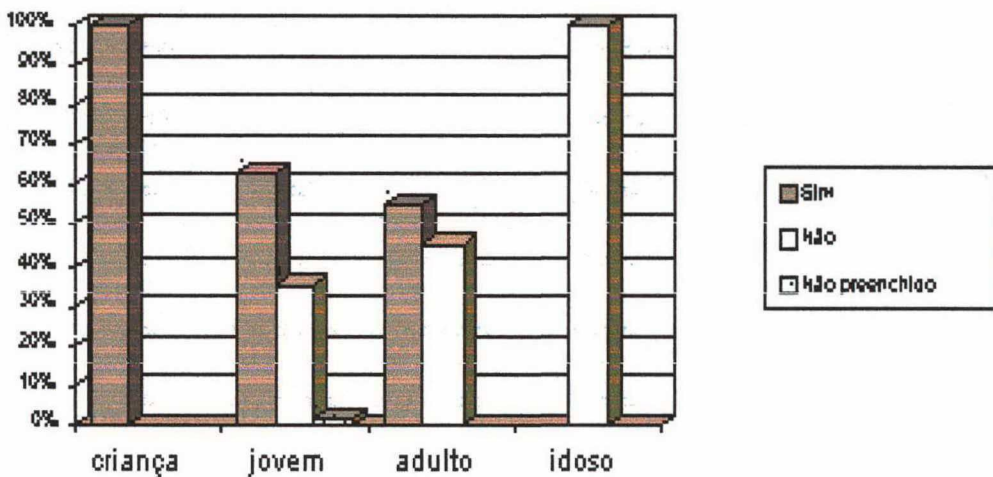


Gráfico 10 - Percentual de dificuldade na entrada do ônibus, de acordo com a faixa etária.

O gráfico mostra que a dificuldade no embarque é diretamente proporcional à faixa etária: 100% dos idosos reclamam do embarque. Conclui-se, através da tabela de contingência, que as variáveis são dependentes, ou seja, as reclamações quanto à questão do embarque dependem diretamente da faixa etária do usuário entrevistado.

Satisfação Quanto ao Sistema

A maioria dos entrevistados (63.3%) não está satisfeita com o sistema de transporte coletivo de Florianópolis. O principal motivo desta insatisfação é o tempo de espera no abrigo, o que revela uma deficiência do sistema (velocidade comercial) e reforça o fato desta espera se dar em condições desagradáveis.

Por outro lado, os usuários satisfeitos com o sistema de transporte, apontam vários motivos como: proximidade entre abrigo e casa, segurança, informação quanto aos ônibus e tempo de espera.

Preferência Declarada

Este trabalho tem por objetivo quantificar e priorizar os desejos dos usuários através de suas opiniões "declaradas" em relação a uma combinação de atributos de projeto. A utilização de Técnicas de Preferência Declarada possibilita decompor as preferências dos entrevistados em utilidades-parte para cada atributo. Desta forma determina-se a importância relativa ou efeito relativo de cada atributo na utilidade total.

Montagem do Experimento

As entrevistas foram efetuadas no mês de novembro e a amostra (160 pessoas) é composta de usuários do sistema de transporte. Devido ao curto tempo de permanência dos usuários nos abrigos e à relativa demora para aplicação da entrevista - exige uma explicação prévia - algumas entrevistas não foram efetuadas diretamente nos abrigos.

A entrevista consta de duas etapas: a identificação do perfil do entrevistado (formulário preenchido pelo pesquisador) e a ordenação de cartões com diferentes alternativas de projetos de abrigos efetuadas pelo entrevistado.

Quanto ao perfil, considerou-se a faixa etária (criança, jovem, adulto e idoso), o motivo pelo qual o usuário utiliza o ônibus (lazer ou trabalho) e a sua origem (turista ou morador que utiliza esporadicamente ou assiduamente o transporte público).

A montagem dos cartões pressupôs a escolha de diferentes atributos de projeto e variações qualitativas de cada atributo - denominados de níveis. Optou-se pela combinação de três atributos (sublinhados no texto) de dois níveis (em itálico) e dois atributos de três níveis:

Acesso: protegido - deslocamento do usuário do abrigo ao ônibus com cobertura e plataforma elevada, eliminando os degraus de acesso ao veículo; desprotegido - sem cobertura e sem plataforma elevada.

Proteção: com - possui cobertura e paredes laterais, protegendo os usuários das intempéries; sem - possui apenas cobertura.

Mobiliário: com - possui banco, lixeira e iluminação; sem - o abrigo não dispõe de qualquer mobiliário.

Informação: completa - possui quadro com horários e itinerário das diferentes linhas, além de informação sobre hora, temperatura e programação cultural; intermediária - possui quadro com horário e itinerário das linhas; sem - é desprovido de qualquer informação.

Distância: atual - os abrigos permanecem implantados nos mesmos locais; atual + 3 quadras - a distância atual percorrida pelo usuário até o abrigo é aumentada de 3 quadras; atual + 5 quadras - a distância atual percorrida pelo usuário até o abrigo é aumentada de 5 quadras.

A combinação dos atributos e níveis resultou em cinco séries de seis cartões. Cada cartão contém os cinco atributos e cada série foi balanceada de forma a que o entrevistado não descarte imediatamente um dos cartões por ser muito mais, ou muito menos qualificado que os demais.

O atributo "distância" funciona como um fator de equilíbrio na relação custo/benefício, ou seja, quanto maior o número de atributos que melhoram a situação atual dos abrigos em um mesmo cartão, maior a distância a percorrer. Assim, a distância desempenha o papel de valor monetário: paga-se desta forma pela escolha de benfeitorias.

Resultados

Destaca-se os resultados que dizem respeito aos mesmos atributos avaliados no Método da Grade de Atributos.

AMOSTRA (160 entrevistados)	FAIXA ETÁRIA	ORIGEM			MOTIVO	
		Mor.Espor.	Mor. Assid.	Turista	Lazer	Trabalho
8 (5%)	criança	1 (13%)	7 (87%)	---	1 (13%)	7 (87%)
77 (48%)	jovem	17 (22%)	60 (78%)	---	6 (8%)	71 (92%)
61 (38%)	adulto	18 (29%)	42 (69%)	1 (2%)	10 (16%)	51 (84%)
14 (9%)	idoso	3 (21%)	11 (79%)	---	5 (36%)	9 (64%)

Tabela 10 - Distribuição da amostra dos entrevistados.

NÍVEL	GERAL	JOVENS	ADULTOS	IDOSOS	MOR. ASSÍDUO	MOR. ESPOR.
Sem Acesso	77,18	72,67	94,86	76,59	75,93	78,28
Sem proteção	74,06	71,88	71,36	77,14	72,26	80,28
Sem Mobiliário	50,11	54,96	24,85	58,07	45,19	65,36
Sem Informação	44,53	49,51	2,70	63,01	42,83	51,92
Informação Média	81,62	83,72	79,74	76,11	83,35	76,91
Dist. atual + 3 Quadras	76,75	74,25	99,59	62,14	75,26	77,39
Dist. atual + 5 quadras	4,25	6,63	-26,07	13,05	-5,19	30,14

Tabela 11 - Ponderação dos níveis de atributos com relação a ideal.

Perfil dos Usuários

A amostra está distribuída desigualmente: os jovens e adultos constituem a maioria dos entrevistados. A amostra de crianças e turistas é pouco significativa, por isso, para o cálculo das utilidades-parte excluiu-se estas duas classes.

Preferências do Total da Amostra

A distância é o atributo de maior importância na escolha dos cartões. Observa-se que apenas 4,25% da amostra aceita caminhar a maior distância (distância atual + 5 quadras), sendo que a distância intermediária (atual + 3 quadras) é aceita por 76,75% do total de entrevistados. Porém, neste método, a distância representou um parâmetro, uma "forma de pagamento" para compensar melhoras nos demais atributos de cada cartão. Não é um atributo de projeto, mas ressalta-se a importância da distância abrigo-casa para a satisfação do usuário quanto ao desempenho do sistema de transporte público.

O atributo informação vem em segundo lugar, pois um abrigo sem informação é aceito por 44,53% dos entrevistados, enquanto aquele que possui um nível de informação média satisfaz 81,62% da amostra.

O atributo mobiliário também é bastante significativo na escolha dos cartões, pois para abrigos sem mobiliário registra-se uma aceitação de 50,11% dos entrevistados.

Segundo a escala de prioridades do total de entrevistados, por último vêm os atributos proteção e acesso, bem menos significativos se comparados aos demais, pois apesar de sua ausência, a maior parte da amostra continua satisfeita.

Preferências das Diversas Classes de Entrevistados

Distância - para todas as classes de entrevistados, este é o atributo mais importante.

Informação - jovens e adultos, moradores assíduos e esporádicos dão bastante importância ao abrigo que disponha de informação.

Mobiliário - os idosos priorizam a existência de mobiliário em relação à disponibilidade de informação. Dispõem-se a percorrer a distância intermediária, desde que tenham mobiliário no abrigo. A ausência de mobiliário é menos aceita pelos moradores assíduos que pelos esporádicos, pois os idosos são em sua maioria moradores assíduos.

Proteção e acesso foram os últimos atributos a serem considerados na escolha dos cartões, tanto para os jovens como para os adultos, idosos, moradores assíduos e esporádicos.

OUTROS RESULTADOS

Perfil dos Usuários

O estudo do perfil da amostra quanto ao gênero e faixa etária permitiu conhecer quem são os usuários de determinadas linhas de ônibus de Florianópolis. Este estudo estatístico, ao comparar as amostras de posicionamento e de deslocamento, avalia a confiabilidade dos dados obtidos pelo Método da Grade de Atributos.

Gênero

Foram observados 1466 usuários posicionando-se nos três abrigos (Grade de Posicionamento), sendo 59.8% do sexo feminino e 40.2% do sexo masculino. Deste total de usuários, 273 deslocaram-se enquanto aguardavam o ônibus, o que representa 18.6% do total da amostra. Esta segunda amostra - observada na Grade de Deslocamento - compõe-se de 58.5% mulheres e 41.5% homens, sendo muito semelhante ao perfil da primeira.

Os usuários estão distribuídos, nos três abrigos, de forma bastante semelhante à amostra geral, havendo predominância do sexo feminino tanto no posicionamento quanto no deslocamento;

Em cada abrigo, a frequência do sexo dos usuários que se deslocam é muito semelhante aos que se posicionam;

Verifica-se que no abrigo C a frequência do sexo feminino é ainda maior que nos demais abrigos, tanto para o posicionamento quanto para o deslocamento.

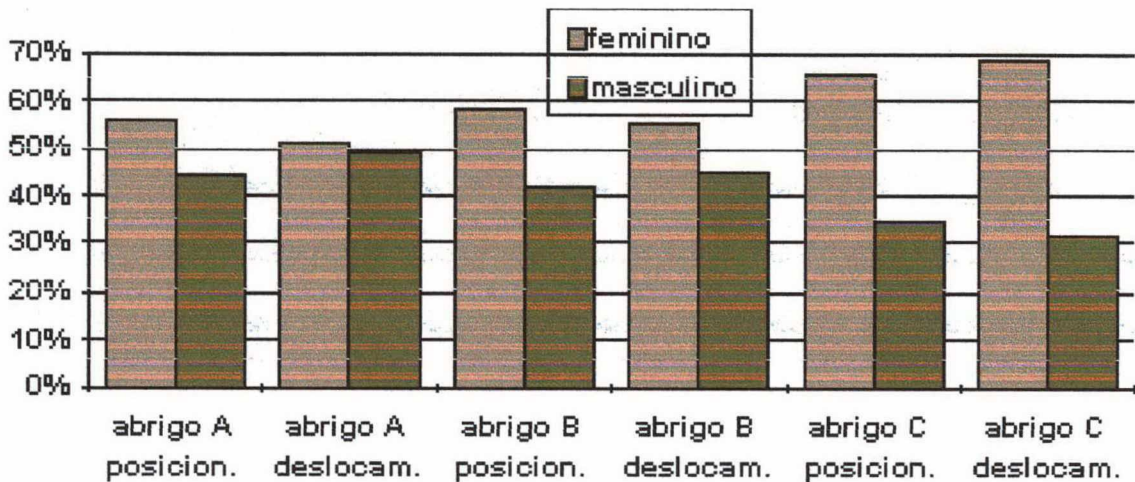


Gráfico 11- Frequência (em %) do gênero das amostras de posicionamento e de deslocamento nos três abrigos.

Faixa Etária

faixas etárias	posicionamento N = 1466	deslocamento N = 273
criança	11.5%	13%
adolescente	40.5%	36%
adulto	40%	37.5%
idoso	8%	13.5%

Tabela 12 - Percentual de faixa etária de acordo com o posicionamento e deslocamento

Posicionamentos

Num universo de 60 células definidas pela malha, o usuário escolhe apenas uma para posicionar-se. Sabe-se que a ordem de chegada do usuário no abrigo define as possibilidades de escolha: chegando em primeiro lugar o usuário pode posicionar-se em

qualquer local, tendo 100% das células livres. Supõe-se que o usuário posicione-se próximo da direção e sentido de sua chegada no abrigo. Ou que se posicione de forma a permitir relacionar-se com os demais.

Mas, o que determina a preferência por um determinado local (célula)? Certamente o que mais influencia nesta escolha são os atributos relacionados ao conforto ergonômico: o usuário busca posicionar-se no local que lhe ofereça o nível de conforto mais próximo possível do desejado. Portanto, o local escolhido reflete as prioridades em termos de conforto.

Ao chegar no abrigo, dois atributos são visivelmente reconhecidos: existência de sombra ou sol e possibilidade de apoio. Tanto o conforto térmico do apoio quanto a visibilidade (do ônibus) só podem ser julgados pela experiência do usuário. Portanto, a importância destes dois últimos atributos será avaliada na estatística de deslocamento.

Atributo Sombra/Sol

Para avaliar as prioridades dos usuários relativas a este atributo é necessário conhecer a situação das células ocupadas quanto à sua exposição ao sol, à sombra total e à sombra parcial. Os usuários posicionam-se com maior frequência em células que oferecem sombra total, tanto no verão quanto no inverno, e nos três abrigos. A única exceção ocorre no abrigo B, no inverno, em que a proporção das células utilizadas expostas ao sol ou protegidas pela sombra é a mesma (35,5%).

Percebe-se que nos abrigos A e B, os usuários buscam proteger-se do sol com maior frequência no verão que no inverno. No abrigo C ocorre o inverso: no inverno 63% das células utilizadas estão na sombra e no verão 31,5%. Este abrigo foi dotado de bancos no verão e estes encontram-se expostos ao sol. Neste mesmo abrigo, no verão, encontramos uma situação em que a distribuição entre sol, sombra e parcial é mais homogênea que nos demais casos.

	ABRIGO A		ABRIGO B		ABRIGO C	
	inverno	verão	inverno	verão	inverno	verão
sol	8	13,5	35,5	15,5	16,5	28
sombra	50	56	35,5	54	63	31,5
parcial	12	30,5	19	9	6	17,5
noite	30	-	10	21,5	14,5	23
sombra +parcial	62	86,5	54,5	63	69	49

Tabela 13 - Frequência (em%) do gênero das amostras de posicionamento e de deslocamento nos três abrigos.

Atributo Apoio

Para avaliar a importância do atributo apoio não basta calcular a frequência da utilização de células que oferecem apoio. É necessário comparar esta frequência com a percentagem de células dos três abrigos que oferecem algum tipo de apoio ao usuário.

total 60	ABRIGO A	ABRIGO B	ABRIGO C	
células	inverno e verão	inverno e verão	inverno	verão
sem apoio	62	68,5	66,5	62
com apoio	38	23,5	33,5	26,5
sentado	-	8	-	11,5

Tabela 14 - Percentagem das células de cada abrigo relativas ao fator apoio

	ABRIGO A		ABRIGO B		ABRIGO C	
	inverno	verão	inverno	verão	inverno	verão
sem apoio	54	61	32	29	48	28,5
com apoio	46	39	24	13	52	22,5
sentado	-	-	44	58	-	49

Tabela 15 - Frequência (em %) das células utilizadas em relação ao fator apoio nos diferentes abrigos, nas duas estações.

- no abrigo A, 62% das células não oferecem qualquer tipo de apoio e em 38% das células os usuários, permanecendo de pé, podem apoiar-se nos pilares e muro do entorno.

- no abrigo B, apenas 8% das células permitem ao usuário sentar-se e, a estas células corresponde a maior frequência de uso: 58% no verão e 44% no inverno. Percebe-se que os usuários utilizam os bancos com maior frequência no verão que no inverno;
- no abrigo C, percebe-se a diferença na utilização das células com a implantação do banco no verão: 11.5% das células que correspondem ao banco são frequentadas por 49% dos usuários.
- os usuários ficam de pé, apoiados em muros e pilares, com maior frequência no inverno que no verão;
- no abrigo B e no abrigo C no verão, aos bancos corresponde a maior frequência de uso.

	ABRIGO A		ABRIGO B		ABRIGO C	
	inverno	verão	inverno	verão	inverno	verão
sem apoio	54	61	32	29	48	28.5
muito desag.(1)	10	1	34	8.5	9	3
desagradável (2)	21	16	19,5	16.5	14,5	22.5
agradável	15	22	14,5	46	28,5	46
(1) + (2)	31	17	53,5	25	23,5	25.5

Tabela 16 - Frequência (em %) das células utilizadas em relação ao fator conforto do apoio nos diferentes abrigos, nas duas estações.

4.7. Utilização e Forma de Pagamento no Transporte Coletivo

Fonte: http://www.ntu.org.br/frame_banco.htm

A NTU – Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos - é uma entidade civil, fundada em 1987, que representa as empresas de transportes urbanos por ônibus no Brasil. É filiada à CNT - Confederação Nacional do Transporte e tem sede em Brasília.

O SETRANSP, na contínua busca de proporcionar às autoridades públicas subsídios para o enfrentamento e solução para o problema transporte clandestino, encomendou à empresa "TECNOTRAN - Engenheiros Consultores S/C Ltda, uma pesquisa de opinião entre os usuários do transporte coletivo, que buscou levantar o nível e os motivos de preferência pelo meio de transporte escolhido e a forma de pagamento por esse transporte. Para a pesquisa foram entrevistados 5.315 usuários do transporte coletivo no período compreendido entre 07:00h e 20:00h, nos Pontos de Embarque e Desembarque (PED), localizados no Centro de Belo Horizonte, nos dias 7, 13, 14, 15, 16 e 19 de fevereiro de 2001.

A cada usuário entrevistado, foi perguntado qual o tipo de transporte que iria utilizar, qual o seu motivo para a escolha, qual seria a forma de pagamento a ser utilizada e qual seria o destino de sua viagem.

As respostas obtidas foram anotadas em formulários padrão, com os dados sendo tabulados para análise crítica, o que permitiu, apresentando os seus resultados, fazer algumas inferências.

1. Escolha do modo de transporte a ser utilizado

A tabela a seguir nos mostra que 46% dos passageiros optam pelos ônibus e que 21% são usuários já cooptados pelo Transporte Clandestino. Os outros 33% utilizam-se de um modal ou do outro, de acordo com as suas conveniências mais imediatas, geralmente embarcado no primeiro modo de transporte que lhes for

apresentado. Como as vans multiplicam-se nas ruas e avenidas, pode inferir que, probabilisticamente, esses passageiros viajarão um maior número de vezes em vans, do que em ônibus.

Meio de Transporte	Somatório	%
ÔNIBUS	2.436	46,0
VAN	1.100	21,0
ÔNIBUS/VAN	1.779	33,0
TOTAL	5.315	100,0

Tabela 17 - Somatório e percentual de passageiros em relação ao meio de transporte utilizado

Os resultados da pesquisa nesse item estão a indicar que a maioria dos entrevistados fazem sua opção pelo modal, considerando sua acessibilidade a ele, ou seja, o tempo de espera no PED e a flexibilidade de seu itinerário. Essa opção totalizou 46,77% da amostra, como opção de 2.486 entrevistados.

Outro atributo com um expressivo número de respostas, foi a escolha do modal pelo critério da segurança, com 23,52% das preferências, representando 1.250 entrevistados.

Motivo	Somatório	%
Acessibilidade	2486	46,77
Segurança	1.250	23,52
Tempo de Viagem	339	6,38
Gratuidade	284	5,34
Conforto	232	4,37
Falta Opção	222	4,18
Não respondeu	445	8,37
Outros	57	1,07

Tabela 18 - Somatório e percentual de passageiros de acordo com o motivo de escolha

Segregando a escolha do modal pelos atributos que influenciaram nessa escolha, foram encontrados os seguintes resultados:

1.1 Ônibus

Atributo	Somatório
Acessibilidade	32
Falta Opção	220
Gratuidade	284
Segurança	1.244
Conforto	175
Tempo de Viagem	27
Não Respondeu	409
Outros	45
Total	2.436

Tabela 19 - Somatório de cada atributo

1.2 Van

Atributo	Somatório
Acessibilidade	675
Falta Opção	02
Gratuidade	(-)
Segurança	06
Conforto	57
Tempo de Viagem	312
Não Respondeu	36
Outros	12
Total	1.100

Tabela 20 - Somatório de cada atributo

Propositalmente foi excluída dessa análise a escolha do modal ônibus/van, pelo atributo "Acessibilidade", representando 1.779 respostas, considerando que ele se baseia na primeira opção apresentada ao usuário no momento da espera pelo transporte e, numa segunda opção, na flexibilidade do itinerário.

Observando os resultados obtidos, conclui-se que o atributo "Segurança" domina a escolha do modal Ônibus, com 51% das opções.

Na seqüência, a gratuidade, atributo inexistente no modal "Van, vem como segundo somatório das preferências.

Considerando a crise do Sistema, esse atributo, embora legal, pode ser visto como mais uma agravante.

A falta de outra opção modal, leva 9,0% dos entrevistados a utilizarem ônibus. Considerando o crescimento da clandestinidade, se nada for feito, pode-se inferir que logo esse percentual estará mudando de escolha.

O conforto também aparece com um certo destaque quando da escolha do modal de transporte. Quando esse recai sobre o meio "Ônibus", equivale a 7,0% das opções, somando 175 entrevistados, contra 5,0% quando o modal escolhido é "Van", somando 57 entrevistados.

Já no modal "Van", a maior oferta do transporte (Acessibilidade), levou 62,0% dos usuários a optarem por esse meio. Outra grande parcela dos usuários de vans, equivalente a 28,0%, justificaram a escolha por esse meio de transporte pelo atributo "Tempo de Viagem".

Analisando esses dados, pode-se inferir que o atributo "Segurança", no modal "Ônibus", deve ser utilizado em qualquer estratégia de marketing que se queira fazer, como ferramenta opcional no combate ao transporte clandestino.

Por outro lado, utilizando-se de lições incertas nos atributos de maior incidência para a escolha do modal "Van", providências de caráter técnico devem ser tomadas no sentido de aumentar a velocidade média dos coletivos, bem como a sua oferta para o usuário, diminuindo o tempo de espera, criando um novo conceito de maior dinamicidade para o transporte coletivo, que aliado ao atributo "Segurança", na certa formariam um conjunto de grande valia no combate ao "mal perueiro".

2. Meios de Pagamento do Transporte

Excluindo os 12,0% de gratuidade, observados na pesquisa, que somam 284 usuários cativos do modal "Ônibus", uma vez que as "Vans", embora apregoem que sim, não atendem a esse atributo de escolha, os dados tabulados para o "Meio de pagamento do transporte" apresentaram o seguinte:

Meio Pagto.	Ônibus		Van		Ônibus/Van		Total	
Dinheiro	780	36,2%	250	22,5%	508	28,6%	1.538	30,5%
Vale Transp	1.372	63,8%	860	77,5%	1.271	71,4%	3.493	69,5%
Total	2.152	100%	1.110	100%	1.779	100%	5.041	100%

Tabela 21 - Percentual do meio de pagamento em relação ao transporte utilizado

No somatório geral, observou-se que 69,5% do universo pesquisado utiliza o Vale Transporte, como forma de pagamento. Quando o modal escolhido é "Ônibus", 63,8% dos usuários irão utilizar como forma de pagamento o Vale Transporte.

Já no modal "Van", a utilização do Vale Transporte aparece com 77,5% dos usuários.

Observando a preferência dos usuários que optam pelo critério da oportunidade da oferta do modal "Ônibus/Van", a utilização do Vale Transporte fica na casa dos 71,4% do total.

Em todas as formas de apresentação desse fenômeno, "Meio de pagamento do transporte", a preferência ou o recurso disponível para tal, concentra expressiva maioria no Vale Transporte.

Quando analisado o modal "Van", essa maioria atinge a sua expressão máxima nos resultados da pesquisa, equivalente a 77,3%, caindo um pouco nos que utilizam ambos os modais, para 71,4%.

Fazendo agora uma projeção do "Meio de pagamento do transporte", por modal escolhido, os resultados espelham o seguinte gráfico:

Meio de Pagamento por Modal Escolhido

Modal	Dinheiro		Vale Transporte	
Ônibus	780	15,5%	1.372	27,3%
Van	250	5,0%	850	16,9%
Ônibus / Van	508	10,1%	1.271	25,3%
Total	1.538	30,6%	3.493	69,4%

Tabela 22 - Percentual da forma de pagamento em relação ao modal escolhido

Analisando o fenômeno, de modo geral, observa-se que o usuário do modal "Ônibus" é o que apresenta maior percentual de opção pelo meio de pagamento, dinheiro.

Pode-se então inferir que, ocorrendo a supressão do meio de pagamento vale transporte, substituindo-o por um outro meio que impeça a sua utilização como moeda corrente, um expressivo número de usuários do modal "Van", 42,2% do total, que utilizam desse meio, se veria obrigada a migrar para o modal "Ônibus" ou a mudar o seu meio de pagamento.

Considerando ainda, que a política trabalhista de ganhos sociais, inclui o pagamento do transporte, nesses ganhos, a mudança para outra forma de acesso ao transporte, que não o formal, tenderia a ser diminuída.

3. Conclusão

Sem dúvida, o combate ao transporte clandestino depende da vontade política da autoridade pública, em salvar o Sistema de Transporte Público de Passageiros, área de sensível interesse estratégico e social.

Esse reconhecimento, necessário como já foi dito, esbarra numa percepção errada da questão que, muitas vezes, é tratada, sem que lhe atribua o seu verdadeiro valor. Em muitos casos, a autoridade pública age como se o problema não fosse dela e apenas se resumisse numa questão entre capital e trabalho, de interesse limitado ao patrão, empresário do transporte de passageiros, ao empregado, o rodoviário e ao desemprego estrutural e este último usado como desculpa pelo perueiro para burlar as leis.

Como um todo, a classe empresarial e rodoviária deve dirigir os seus esforços para que o convencimento da autoridade pública seja uma realidade, a curto prazo, sob pena de se ver inviabilizar o Sistema de Transporte Público de Passageiros, com prejuízos irreparáveis para o direito de ir e vir dos cidadãos, devido a falência do transporte de massas e dos engarrafamentos sistemáticos de nossas vias de tráfego.

A partir desse convencimento, ações de fiscalização e de repressão, que são indispensáveis, somadas a outras de natureza técnico-jurídica, que passam pela

normatização legal do sistema em seus vários níveis, reordenação de linhas, marketing institucional, meio eletrônico de recebimento de passagens, dentre outras, por serem necessárias e eficazes, possivelmente resolverão o problema da ameaça perueira. Caso contrário, pode-se estar reeditando aqui, realidades como as vistas na Cidade do México, Santiago do Chile, Lima no Peru, Campinas, etc.

5. Metodologia

Com relação à natureza, das variáveis pesquisadas, esta pesquisa será de caráter *quantitativo*, pois, segundo MATTAR (1999, p. 77) é uma pesquisa que mede o grau em que algo está presente, ou seja, queremos medir o grau de satisfação dos usuários de ônibus em Florianópolis e suas expectativas sobre o Sistema Integrado de Transporte.

Será uma *pesquisa descritiva*, quanto à natureza do relacionamento entre as variáveis estudadas pois tem como objetivo responder o quanto o usuário do transporte coletivo está satisfeito. E, segundo MATTAR (1999, p. 77) a pesquisa descritiva procura responder perguntas como: quem, o quê, quanto, quando e onde, objetivando expor o fenômeno em estudo.

Quanto ao grau de estrutura e objetivos, será no *primeiro momento* uma *pesquisa exploratória* e em um *segundo momento* será uma *pesquisa conclusiva descritiva*. MATTAR contribui dizendo que “normalmente, uma pesquisa apresenta uma parte inicial exploratória que ajudará no delineamento da parte conclusiva.” (1999, p. 78). A diferença básica entre as duas é o nível de estruturação da pesquisa e o seu objetivo imediato.

Com relação à forma utilizada para a coleta de dados primários, será uma pesquisa *por comunicação*, através de uma entrevista individual, pessoal, estruturada e não disfarçada com o usuário do transporte coletivo na capital de Santa Catarina.

Quanto ao escopo da pesquisa em termos de amplitude e profundidade, é caracterizada como um *levantamento amostral*. “Os levantamentos amostrais caracterizam-se pela obtenção de dados representativos da população estudada, tanto em termos do número quanto do processo de seleção dos elementos da amostra de pesquisa.” (MATTAR, 1999, p. 78.).

Esta pesquisa, quanto à sua dimensão no tempo, é classificada como uma *pesquisa ocasional*, pois segundo MATTAR (1999), os resultados de uma pesquisa

ocasional mostram um instantâneo do fenômeno estudado e prestam-se a ajudar a resolver problemas específicos.

Com relação à possibilidade de controle sobre as variáveis em estudo, é uma pesquisa que recebe a denominação “*ex-post facto*”. Segundo MATTAR, 1999, é aquela que visa ao descobrimento da existência de relacionamentos entre variáveis após o fenômeno em estudo já ter ocorrido.

É uma *pesquisa de campo*, no que diz respeito ao ambiente da pesquisa.

Utilizou-se também a *pesquisa bibliográfica*, pois será importante para o trabalho, uma vez que “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc.” (LAKATOS, 1991, p. 183).

Para a pesquisa de satisfação, foi utilizado basicamente o método da entrevista estruturada “que é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido” (LAKATOS, 1991, p. 197).

5.1. Definição do universo da pesquisa

O aglomerado urbano de Florianópolis (Florianópolis, Biguaçu, Palhoça e São José) totaliza uma população em 2000 de 651.098 habitantes, segundo o censo demográfico - IBGE. Florianópolis é considerada a única capital do país que não é a maior cidade do seu Estado, tem a população inferior a de Joinville, que já atingiu 428.974 habitantes. Segundo o censo demográfico do IBGE/2000.

Florianópolis, cidade pólo do aglomerado urbano tem uma população de 331.784 habitantes em 2000/IBGE. E é sobre este número que a amostra será calculada. A população total do aglomerado representa 93,90% da população total do Núcleo da Região Metropolitana (693.332 habitantes), esta por sua vez representa 13% da população de Santa Catarina. Em janeiro de 1998, a Lei Complementar nº 162 instituiu a Região Metropolitana de Florianópolis, a primeira a ser criada no Estado com objetivo principal de dinamizar as soluções dos problemas urbanos comuns.

O Município de Florianópolis é composto por 12 distritos que se concentram na Ilha. Segundo dados do IBGE de 1996, destaca-se o distrito da Lagoa da Conceição com maior população (19.316 habitantes). Em média, cada distrito possui 9.127 habitantes. A Ilha possui 17 bairros, sendo a comunidade do Centro a com o maior número de habitantes (24.312). No Continente, que possui 15 bairros, Capoeiras é o mais populoso, com 11.139 habitantes, enquanto que a comunidade de Matadouro perfaz 1.892 habitantes.

A densidade demográfica de Florianópolis em 2000 corresponde a 760,10 hab/km².

Município	População Total 2000	População Urbana 2000	População Rural 2000	Taxa de Urbanização	Densidade Demográfica
Águas Mornas	5.023	1.695	3.328	33.74	13.70
Antônio Carlos	6.416	1.754	4.662	27.33	27.04
Biguaçu	47.776	42.622	5.154	89.21	143.15
Florianópolis	331.784	321.778	10.006	96.98	760.10
Governador Celso Ramos	11.533	10.782	751	93.48	136.66
Palhoça	102.286	97.458	4.828	95.27	274.54
Santo Amaro da Imperatriz	15.982	12.523	3.159	79.85	49.05
São José	169.252	167.268	1.984	99.87	1.440
São Pedro de Alcântara	3.580	2.093	1.487	58.46	25.18
Total	693.332	657.973	35.359	-----	-----

Tabela- 23. População Total, Urbana e Rural, Taxa de Urbanização e Densidade Demográfica para os Municípios do Núcleo da Região Metropolitana de Florianópolis – 2000. Fonte: IBGE

Núcleo da Região Metropolitana

Águas Mornas

Antônio Carlos

Biguaçu

Florianópolis

Governador Celso Ramos

Palhoça

Santo Amaro da Imperatriz

São José

São Pedro de Alcântara

Área de Expansão da Região Metropolitana

Alfredo Wagner; Angelina; Anitápolis; Canelinha; Garopaba; Leoberto Leal; Major Gercino; Nova

Trento; Paulo Lopes; Rancho Queimado; São Bonifácio; São João Batista; Tijucas.

5.2. Cálculo da Amostra

A fórmula utilizada foi aquela que leva em consideração uma população infinita, pois o número da população é maior que 100.000 (331.784).

Os seguintes dados foram convencionados:

Erro: 0,07;

Nível de Confiabilidade: 95%;

Temos portanto:

$$n = 4PQ/e^2$$

$$n = 4 \times 0,5 \times 0,5 / 0,07^2$$

$$n = 4 \times 0,25 / 0,0049$$

$$n = 1 / 0,0049$$

$$n = 204$$

O tipo de amostragem seguida foi a *não probabilística, por tráfego* ou fluxo, observada a proporcionalidade de empresas por terminal urbano.

A amostragem não probabilística, segundo MATTAR, 1999, é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende, pelo menos em parte, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador em campo. Não há nenhuma chance conhecida de que um elemento qualquer da população venha a fazer parte da amostra. As amostragens não probabilísticas geram amostras denominadas não probabilísticas.

A amostra não probabilística por tráfego ou fluxo será composta de pessoas que trafegam por determinado local, como pessoas dentro de uma loja de departamentos, ou no caso, dentro dos dois terminais de ônibus da cidade de Florianópolis. Segundo MATTAR, 1999, os entrevistadores vão escolhendo dentre os passantes (ou presentes) aqueles a quem entrevistar, conforme as quotas determinadas. Nestes casos, para a obtenção de amostras mais precisas, faz-se necessário que o

trabalho de campo seja realizado em diferentes horas do dia, em diferentes dias da semana e, à medida que haja variações no tempo do público que trafega pelo local da pesquisa.

De acordo com as informações obtidas no Núcleo de Transportes da Capital, cinco são as empresas permissionárias do transporte coletivo municipal: Canasvieiras, Emflotur, Estrela, Ribeironense e Transol.

No centro da cidade, existem quatro terminais de ônibus:

- Terminal da Avenida Paulo Fontes;
- Terminal da Rua Francisco Tolentino;
- Terminal da Prainha/Sesc;
- Terminal Cidade de Florianópolis.

As empresas Emflotur, Estrela, Ribeironense e Transol, utilizam o Terminal Cidade de Florianópolis, que é o maior e mais movimentado; A empresa Canasvieiras, utiliza o Terminal da Rua Francisco Tolentino; Desta forma, optou-se por respeitar a proporcionalidade das empresas por terminal utilizado. Ou seja, se 4 empresas utilizam o Terminal Cidade de Florianópolis, 80% das entrevistas ocorrerão neste terminal. No terminal da Rua Francisco Tolentino, serão aplicadas 20% das entrevistas.

Para se conseguir uma maior heterogeneidade, as entrevistas serão aplicadas igualmente entre as empresas, ou seja, 20% das entrevistas entre os usuários de cada uma das 5 empresas.

5.2.1. Seleção das unidades da amostra

Serão as pessoas usuárias do transporte coletivo em Florianópolis.

Elemento de Pesquisa:	Pessoas (Homens e Mulheres); Usuários do Transporte Coletivo
Unidade Amostral:	Pessoas Usuárias do transporte coletivo
Abrangência:	Cidade de Florianópolis
Período de tempo	Primeiro semestre de 2003.

5.3. Instrumento de Coleta de Dados

As entrevistas aplicadas serão individuais, pessoais, não disfarçadas e estruturadas, tendo como instrumento de coleta o apoio de um questionário.

O questionário será estruturado da seguinte maneira:

Inicialmente uma apresentação, onde constará quem faz, qual o objetivo e uma solicitação de colaboração para a pesquisa;

Uma primeira parte de perguntas para identificar as características sócio-econômicas dos usuários do transporte coletivo;

Uma segunda parte que avaliará o grau de satisfação do usuário quanto aos aspectos físicos do ônibus e do transporte coletivo;

Uma terceira parte que avaliará o grau de satisfação do usuário quanto ao sistema de funcionamento do transporte coletivo;

Uma quarta parte que avaliará o grau de satisfação dos usuários quanto à cordialidade e apresentação dos funcionários;

Uma quinta parte buscará saber a expectativa da população quanto à implantação do Sistema Integrado de Transporte.

Uma sexta parte com algumas questões complementares, a identificação do entrevistador e do entrevistado e uma mensagem de agradecimento.

O Pré-teste do instrumento foi realizado com 10 pessoas, entre os dias 07 e 11 de dezembro de 2002.

Limitações

Tem como objetivo demonstrar as dificuldades ocorridas durante todo o processo de pesquisa. Não desvaloriza a pesquisa; ao contrário, pode fornecer suporte a sua credibilidade, pois torna a audiência (leitor) ciente e capaz de julgar corretamente a validade e as limitações dos resultados.

Neste relatório de pesquisa, apontamos as seguintes limitações:

Referentes a amostragem

Foi uma pesquisa restrita geograficamente aos dois terminais urbanos da cidade de Florianópolis;

Em termos temporais: A pesquisa limita-se a considerar o nível de satisfação do usuário do transporte coletivo no segundo semestre do ano 2002. Datas da realização das entrevistas: 16/12/2002, 17/12/2002, 18/12/2002, 19/12/2002, 20/12/2002, Quantidade de pessoas entrevistadas: 204.

Erros não-amostrais

O cálculo que resultou no número da amostra convencionou um erro amostral de 0,07%.

Diário de Campo

16/12/2002 – O trabalho de campo foi fácil, mas as pessoas ficavam um pouco desconfiadas, principalmente na questão sobre renda familiar. A principal reclamação, foi sobre o preço da tarifa.

17/12/2002 – Também foi fácil realizar as entrevistas, o principal comentário neste dia foi com relação aos horários no final de semana, que muitas linhas passam com uma frequência de meia ou uma hora. Também a reclamação principal foi com relação ao preço da tarifa.

18/12/2002 – Um pouco mais de dificuldade para fazer as entrevistas, as pessoas alegavam não ter tempo disponível. Muitas pessoas também não queriam sequer ouvir. Algumas das pessoas que disseram estar insatisfeitas com a cordialidade dos motoristas, assim o fizeram devido a acreditar que os motoristas não são muito cordiais com as pessoas idosas. Com relação à velocidade, acham que na ponte é o local onde ocorrem os exageros.

19/12/2002 – Em geral , o trabalho de campo foi fácil. Comentários sobre os bancos, que poderiam ser maiores. Comentários também com relação aos abrigos nos pontos de parada, que poderiam existir em maior número, principalmente em frente aos colégios. Uma pessoa comentou que os estudantes não deveriam pagar a passagem, caso comprovadamente não tivesse condições financeiras e que os bancos dos abrigos não são confortáveis, disse que foram feitos daquele jeito, para que os mendigos não conseguissem dormir.

20/12/2002 – A maioria das pessoas foram educadas durante as entrevistas. Algumas não o foram, tornando o dia um pouco difícil. Reclamações quanto ao motorista não deixar as pessoas entrarem quando a porta já está fechada, quanto à falta de troco exato. Comentários também com relação à empresa Emflotur, que são muito exigentes com os funcionários, no que diz respeito à cordialidade e apresentação. Com relação à empresa Transol que utiliza ônibus muito velhos. Neste dia, as pessoas responderam mais ponderadamente sobre a tarifa, que estava normal para os padrões da cidade. Comentários também sobre os abrigos, que se não estão conservados, a culpa é dos próprios usuários. Novas reclamações sobre os horários nos finais de semana. Com relação às inovações, a grande maioria opta pelo ar condicionado e película nas janelas

6. Análise dos Dados

Além de avaliar o nível de satisfação do usuário do transporte coletivo em Florianópolis e saber suas expectativas sobre o Sistema Integrado de Transporte, considerando o primeiro semestre do ano de 2003, algumas questões procuraram descrever características sócio-econômicas dos usuários. As questões sobre o nível de satisfação foram divididas em:

- Aspectos Físicos;
- Sistema de Funcionamento;
- Apresentação dos Funcionários;
- Questões Complementares.

6.1. Características Sócio-Econômicas

Foram considerados os seguintes Fatores:

Questão 1 – Idade

Questão 2 – Sexo

Questão 3 – Renda familiar

Questão 4 – Estado civil

Questão 5 – Tempo de residência

Questão 6 – Escolaridade

Questão 7 – Forma de pagamento

Questão 8 - Percentagem da renda comprometida com o transporte coletivo

Em cada questão, vamos apresentar os resultados separados por empresa pesquisada e em seguida, os dados totalizados.

Questão 1 – Idade

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Até 15	1	0	0	0	0	1
16 a 20	16	21	9	18	16	82
21 a 25	21	13	19	8	11	72
26 a 30	3	10	7	6	5	31
31 a 35	1	4	4	6	6	11
36 a 40	1	2	0	1	2	6
Total	43	40	39	39	40	204

Tabela 24 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Até 15		1	1	0,49%	0,49%
16 a 20		82	83	40,88%	41,37%
21 a 25		72	155	35,46%	76,83%
26 a 30		31	186	15,27%	92,10%
31 a 35		11	195	5,41%	97,51%
36 a 40		6	204	2,95%	100%

Tabela 25 – Idade dos usuários do Transporte Coletivo.

Análise:

Percebe-se uma grande concentração na faixa etária que vai dos 16 aos 20 anos, coincidindo com usuários em idade escolar. As faixa de 21 a 30 anos também pode ser considerada representativa, de uma classe de pessoas utilizando o transporte coletivo principalmente para ir trabalhar. Somente não são representativos os números das faixas extremas, ou seja, crianças ou pessoas de idade mais elevada.

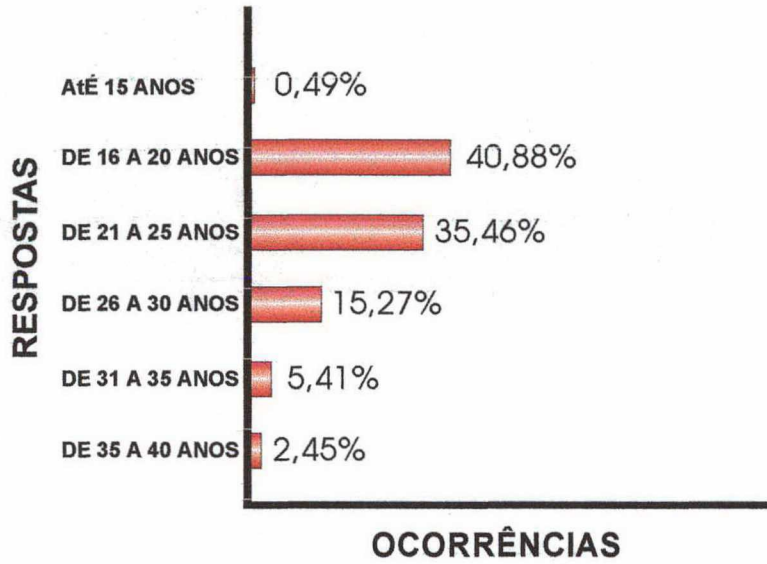


Gráfico 12 - Frequência de Idades dos Usuários do Transporte Coletivo

Questão 2 – Sexo

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Masculino	18	9	7	14	10	59
Feminino	25	31	31	27	32	145
Total	43	40	38	41	42	204

Tabela 26 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Masculino	59	59	28,78%	28,78%
Feminino	145	204	71,22%	100,00%

Tabela 27 – Sexo dos usuários do Transporte Coletivo.

Análise:

A grande maioria dos usuários é do sexo feminino.

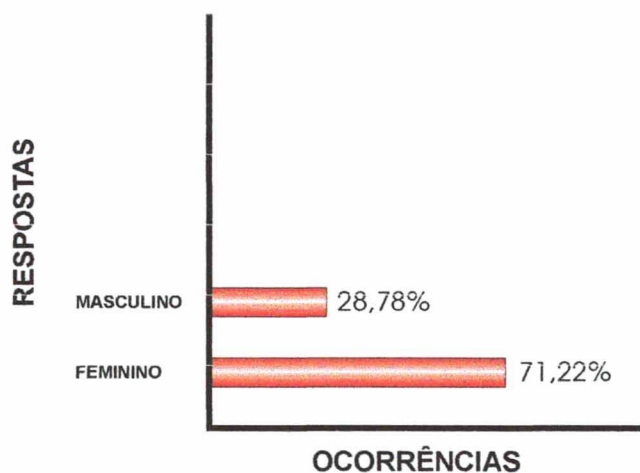


Gráfico 13 -Distribuição do sexo dos Usuários do Transporte Coletivo

Questão 3 – Renda Familiar em Reais

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Até 500	10	13	15	10	11	59
501 a 1000	13	10	7	11	15	56
1001 a 1500	3	9	8	17	10	47
1501 a 2000	7	2	7	1	2	19
Acima de 2000	11	3	2	4	3	25
Total	44	37	39	43	41	204

Tabela 28 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativa \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Até 500	59	59	29,21%	29,21%
501 a 1000	56	115	27,72%	56,93%
1001 a 1500	47	160	22,27%	79,20%
1501 a 2000	19	179	9,40%	88,60%
Acima de 2000	25	204	11,38%	100,00%

Tabela 29 – Faixa de renda dos usuários do Transporte Coletivo.

Análise:

Este item manifestou certa surpresa nos pesquisadores, uma vez que a suposição inicial sobre a renda, previa uma grande representatividade da segunda faixa de renda (501 a 1000). Embora ela tenha sido muito citada, percebeu-se uma distribuição considerável entre as outras faixas.

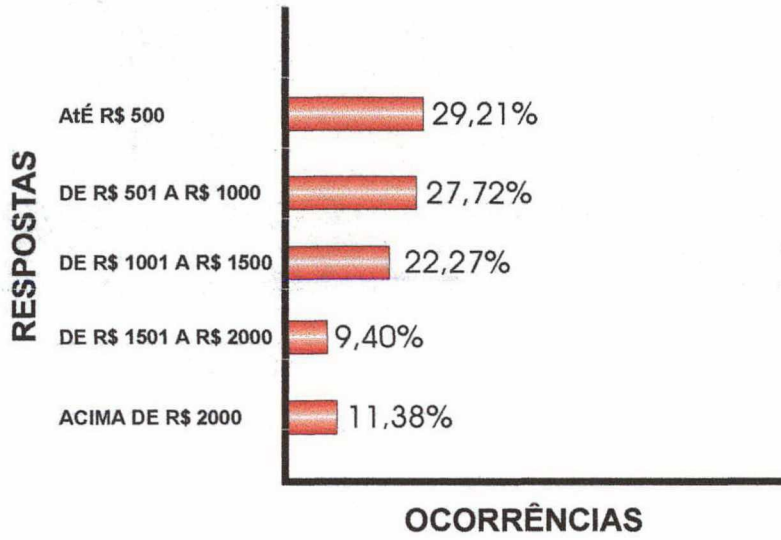


Gráfico 14 –Frequência de Faixas de Renda dos Usuários do Transporte Coletivo.

Questão 4 – Estado Civil

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Solteiro(a)	9	15	16	21	16	77
Casado(a)	24	14	16	14	20	88
Divorc./Separado(a)	8	7	5	4	7	31
Viúvo(a)	0	1	3	2	2	8
Total	41	37	40	41	45	204

Tabela 30 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Solteiro(a)	77	77	37,56%	37,56%
Casado(a)	88	165	43,41%	80,97%
Divorc./Separado(a)	31	197	15,12%	96,09%
Viúvo(a)	8	204	3,90%	100%

Tabela 31-Estado Civil

Análise:

A grande maioria dos entrevistados é casada, com grande incidência, também, de solteiros, ressaltando-se ainda mais a ocorrência das pessoas de meia idade ou mais.

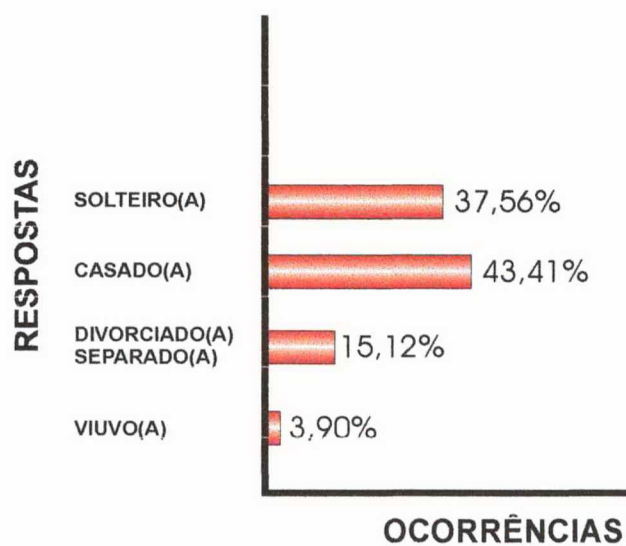


Gráfico 15 – Frequência de estado Civil dos Usuários do Transporte Coletivo.

Questão 5 – Há quanto tempo você reside no atual local?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Até 5 anos	7	11	9	10	8	45
De 6 a 10 anos	12	6	16	14	10	58
De 11 a 15 anos	7	9	9	13	5	44
De 16 a 20 anos	5	7	2	7	3	24
De 21 a 25 anos	5	4	2	5	3	19
Acima de 25 anos	2	3	2	5	2	14
Total	38	40	40	54	32	204

Tabela 32 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq. Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Até 5 anos	45	45	21,95%	21,95%
De 6 a 10 anos	58	103	28,29%	50,24%
De 11 a 15 anos	44	147	21,46%	71,70%
De 16 a 20 anos	24	171	11,70%	83,40%
De 21 a 25 anos	19	190	9,26%	92,66%
Acima de 25 anos	14	204	7,31%	100%

Tabela 33 – Tempo de residência na atual localidade



Gráfico 16 – Frequência de tempo de residência dos Usuários do Transporte Coletivo.

Questão 6 – Qual a sua Escolaridade?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sem Escolaridade	1	1	0	2	2	6
Primeiro grau incompleto	4	5	10	6	4	29
Primeiro grau completo	5	10	6	9	5	35
Segundo grau incompleto	7	8	7	11	15	48
Segundo grau completo	14	10	8	6	10	48
Terceiro grau incompleto	10	4	4	3	3	24
Terceiro grau completo	3	2	3	4	2	14
Total	44	40	38	41	41	204

Tabela 34 - - Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sem Escolaridade		6	6	2,92%	2,92%
Primeiro grau incompleto		29	35	14,14%	17,06%
Primeiro grau completo		35	70	17,56%	34,62%
Segundo grau incompleto		48	119	23,41%	58,03%
Segundo grau completo		48	167	23,41%	81,44%
Terceiro grau incompleto		24	191	11,70%	93,14%
Terceiro grau completo		14	204	6,82%	100,00%

Tabela 35 – Escolaridade dos Usuários do Transporte Coletivo

Análise:

Baixa representatividade dos extremos. Apenas 6 pessoas não possuíam escolaridade. Apenas 6,82% dos entrevistados têm nível superior. Houve boa distribuição entre primeiro grau incompleto e terceiro incompleto, com maior ênfase no segundo grau completo.



Gráfico 17 – Ocorrências das respostas sobre a Escolaridade

Questão 7 – O que você utiliza para pagamento da passagem?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Passe Escolar	14	15	11	15	8	63
Vale Transporte	20	13	17	16	19	85
Moeda Corrente	11	10	13	10	12	56
Total	45	38	41	41	39	204

Tabela 36 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Passe Escolar	63	63	31,21%	31,21%
Vale Transporte	85	149	41,46%	72,67%
Moeda Corrente	56	204	27,31%	100,00%

Tabela 37 – Forma de pagamento da passagem

Análise:

Apesar de a questão 1 ter apresentado a maioria dos usuários com faixa etária representativa de idade estudantil, a maior utilização do Vale Transporte foi percebida nas entrevistas.

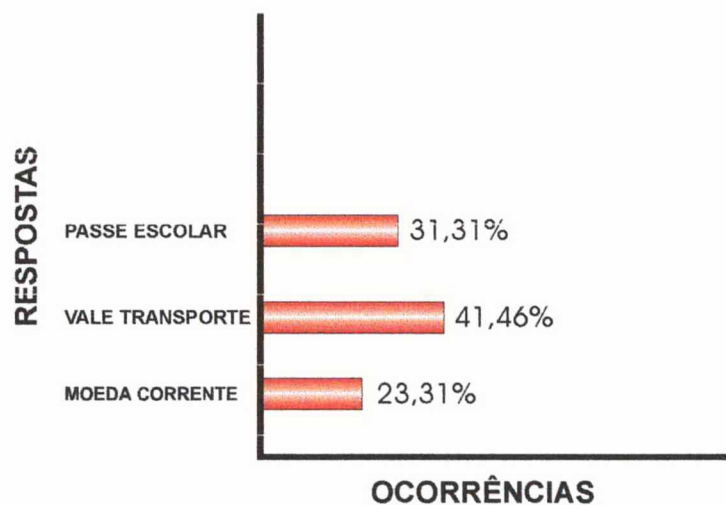


Gráfico 18 – Ocorrências das formas de pagamento

Questão 8 – Qual a porcentagem da sua renda é comprometida com o transporte coletivo?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
5 a 10 %	24	19	13	16	17	89
11 a 15 %	13	15	8	5	7	48
16 a 20 %	7	8	8	5	7	35
Mais de 20 %	11	7	6	5	3	32
Total	55	49	35	31	34	204

Tabela 38 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
5 a 10 %		89	89	43,41%	43,41%
11 a 15 %		48	137	23,90%	67,31%
16 a 20 %		35	172	17,07%	84,38%
Mais de 20 %		32	204	15,60%	100%

Tabela 39 – Percentual da renda comprometida com transporte coletivo

Análise:

A maior parte dos entrevistados concentrou-se nas primeiras faixas de comprometimento.



Gráfico 19 – Ocorrências dos percentuais dos salários comprometidos com o pagamento do transporte coletivo

6.2. Aspectos Físicos

Foram considerados os seguintes Fatores:

Questão 9 – Limpeza do Veículo

Questão 10 – Inovações no Transporte Coletivo

Questão 11 – Manutenção dos Veículos

Em cada questão, apresentar-se-ão os resultados separados por empresa pesquisada e em seguida, os dados totalizados.

Questão 9– Com relação à limpeza, na sua opinião, quais as condições em que os veículos se apresentam?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Está sempre limpo	4	12	20	10	15	57
A maioria das vezes limpo	24	19	17	14	19	98
Quase nunca está limpo	11	7	1	10	6	39
Nunca está limpo	4	2	1	7	1	10
Total	43	40	39	41	41	204

Tabela 40 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq. Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Está sempre limpo	57	57	27,94%	27,94%
A maioria das vezes limpo	98	155	48,04%	75,98%
Quase nunca está limpo	39	194	19,12%	95,1%
Nunca está limpo	10	204	4,90%	100,00%

Tabela 41 – Nível de Satisfação quanto à Limpeza dos Veículos.

Análise:

Considerando uma escala comparativa com as respostas apresentadas, ter-se-á uma escala de nível de satisfação: Muito Satisfeito – Satisfeito – Insatisfeito – Muito Insatisfeito. A maioria dos entrevistados está satisfeito ou muito satisfeito com a Limpeza dos Veículos que operam o transporte coletivo na Capital de Santa Catarina.

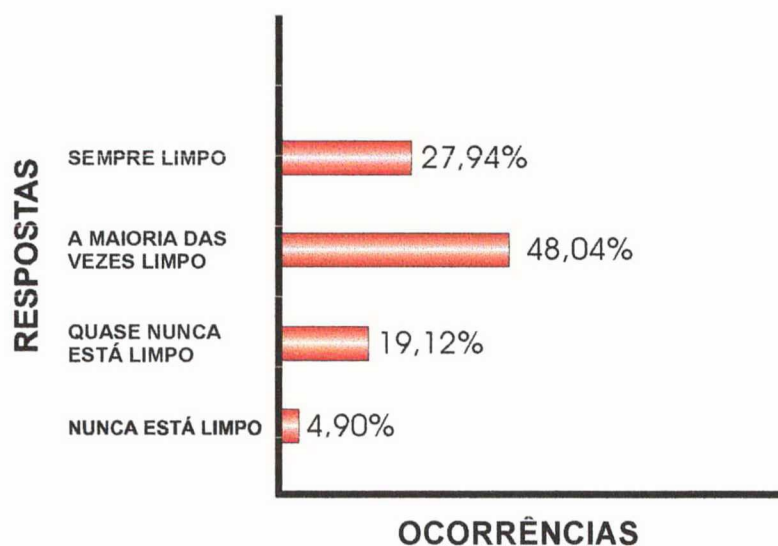


Gráfico 20 - Ocorrências de respostas sobre o nível de satisfação quanto à Limpeza dos Veículos.

Questão 10 – Qual dos seguintes itens é mais importante, em sua opinião, como inovação?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Caixa de sugestões	2	4	3	2	1	12
Janela com Película	8	10	6	9	6	39
Ar Condicionado	15	22	18	22	21	98
Lixeira	3	5	6	8	6	28
TV	2	1	5	3	2	13
Som Ambiente	3	5	1	3	2	14
Total	33	47	39	47	38	204

Tabela 42 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Caixa de sugestões		12	12	5,88%	5,88%
Janela com Película		39	51	19,11%	24,99%
Ar Condicionado		98	149	48,03%	73,02%
Lixeira		28	177	13,72%	86,74%
TV		13	190	6,37%	93,11%
Som Ambiente		14	204	6,86%	100,00%

Tabela 43 - Qual dos seguintes itens é mais importante como inovação.

Análise:

Percebe-se a grande importância atribuída a itens relacionados diretamente com o conforto da pessoas, com destaque para películas de proteção solar e ar condicionado. Enquanto que os demais itens são colocados em segundo plano como caixa de sugestões e lixeira.

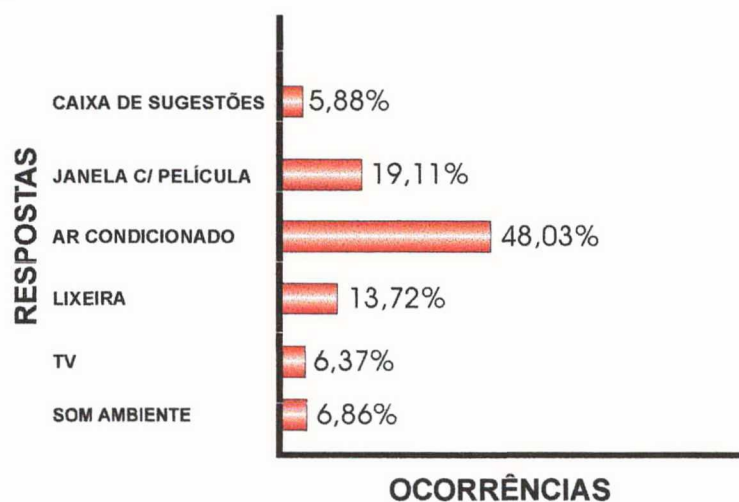


Gráfico 21 - Ocorrências de respostas sobre itens de inovação no veículos

Questão 11 – Com relação à manutenção dos veículos, você acha a empresa...

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
A empresa é muito cuidadosa	5	5	7	5	6	28
cuidadosa	15	19	17	14	20	85
regular	12	11	12	9	14	58
descuidada	3	4	3	5	2	17
Muito descuidada	3	4	3	4	2	16
Total	38	43	42	37	44	204

Tabela 44 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
A empresa é muito cuidadosa		28	28	13,72%	13,72%
Cuidadosa		85	113	41,66%	55,38%
Regular		58	171	28,43%	83,81%
Descuidada		17	188	8,33%	92,14%
Muito descuidada		16	204	7,84%	100,00%

Tabela 45 – Frequência de respostas que representam o nível de satisfação quanto à manutenção dos veículos que operam o transporte coletivo.

Análise:

De maneira geral os usuários manifestaram-se satisfeitos com manutenção exercida pelas empresas, a grande maioria das respostas estão situadas entre as opções cuidadosa e regular, com forte presença da opção muito cuidadosa.



Gráfico 22 - Ocorrências de respostas representativas do nível de satisfação quanto à manutenção dos veículos

6.3. Sistema de Funcionamento

Foram considerados os seguintes Fatores:

Questão 12 – Lugar vago para sentar

Questão 13 – Número de pontos de parada

Questão 14 – Quantidade de horários

Questão 15 – Preço da tarifa

Questão 16 – Abrigo nos pontos

Em cada questão, apresentar-se-ão os resultados separados por empresa pesquisada e em seguida, os dados totalizados.

Questão 12 – Na linha que você utiliza, encontra lugar para sentar...

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sempre	11	9	9	10	15	54
Muitas vezes	15	15	19	7	13	69
Raramente	15	16	6	21	10	68
Nunca	2	1	3	4	3	13
Total	43	41	37	42	41	204

Tabela 46 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq. Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sempre	54	54	26,47%	26,47%
Muitas vezes	69	123	33,82%	60,29%
Raramente	68	191	33,33%	93,62%
Nunca	13	204	6,37%	100,00%

Tabela 47 – Nível de Satisfação quanto à existência de lugares vagos para sentar.

Análise:

Se dividir as quatro questões em duas, ou seja, as duas primeiras representando satisfação e as duas últimas representando insatisfação, percebe-se que há uma maioria de pessoas satisfeitas quanto ao encontrar lugar vago para sentar. Porém os comentários podem ser feitos em torno dos horários da linha, é bastante representativo o número de pessoas que raramente ou nunca encontram lugar para sentar.

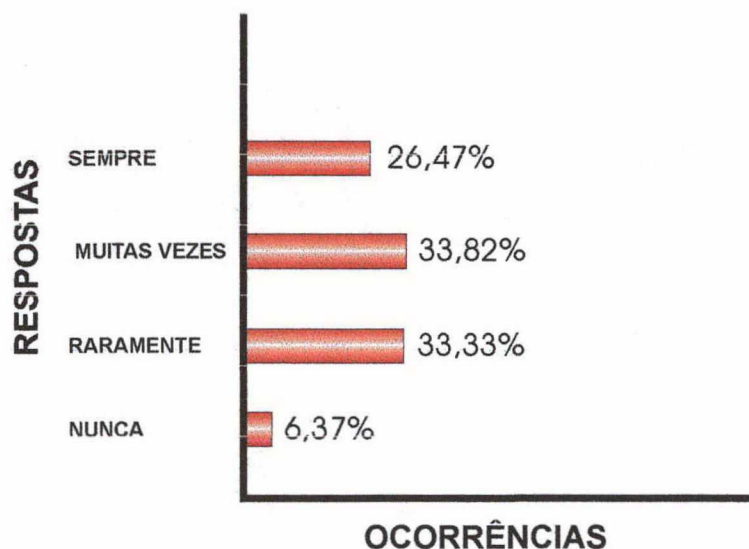


Gráfico 23 - Ocorrências de respostas sobre o nível de satisfação quanto à existência de lugares vagos.

Questão 13 – Com relação ao número de pontos de parada da linha que você utiliza:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Possui paradas demais	6	10	6	7	7	36
Possui número suficiente de paradas	38	27	30	31	33	159
Possui um número insuficiente de paradas.	2	2	3	1	1	9
Total	46	39	39	39	41	204

Tabela 48 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Possui paradas demais		36	36	17,64%	17,64%
Possui número suficiente de paradas		159	195	77,94%	95,58%
Possui um número insuficiente de paradas.		9	204	4,41%	100%

Tabela 49 – Nível de Satisfação quanto ao número de pontos de parada.

Análise:

A grande maioria está satisfeita, pois assinalou a resposta que representa um número suficiente de paradas.

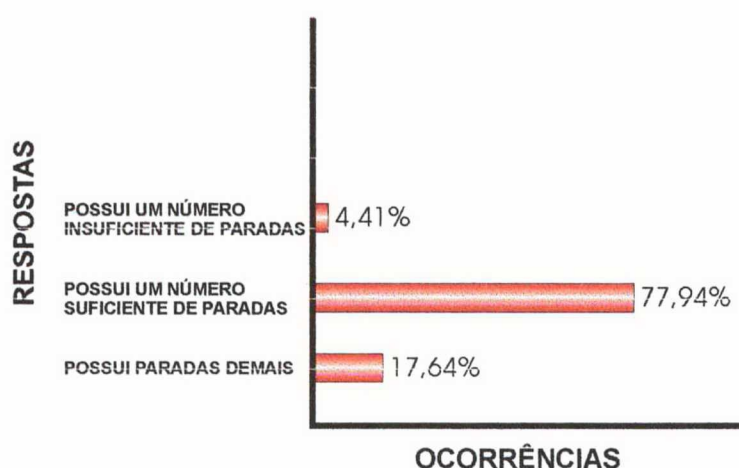


Figura 13.3 – Gráfico das ocorrências de respostas sobre o nível de satisfação quanto ao número de pontos de parada.

Questão 14 – Com relação aos horários da linha que você utiliza...

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sempre atendem as necessidades;	5	12	13	12	19	61
regularmente atendem as necessidades;	19	13	20	11	18	81
Raramente atendem as necessidades.	20	15	6	19	4	62
Total	44	40	39	42	41	204

Tabela 50 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sempre atendem às suas necessidades;		61	61	29,90%	29,90%
Quase sempre atendem às suas necessidades;		81	142	39,70%	69,60%
Raramente atendem às minhas necessidades.		62	204	30,39%	100,00%

Tabela 51 – Nível de satisfação quanto à frequência de horários das linhas

Análise:

Respostas apresentaram-se muito divididas, com vantagem para a segunda questão que representa pouca satisfação.

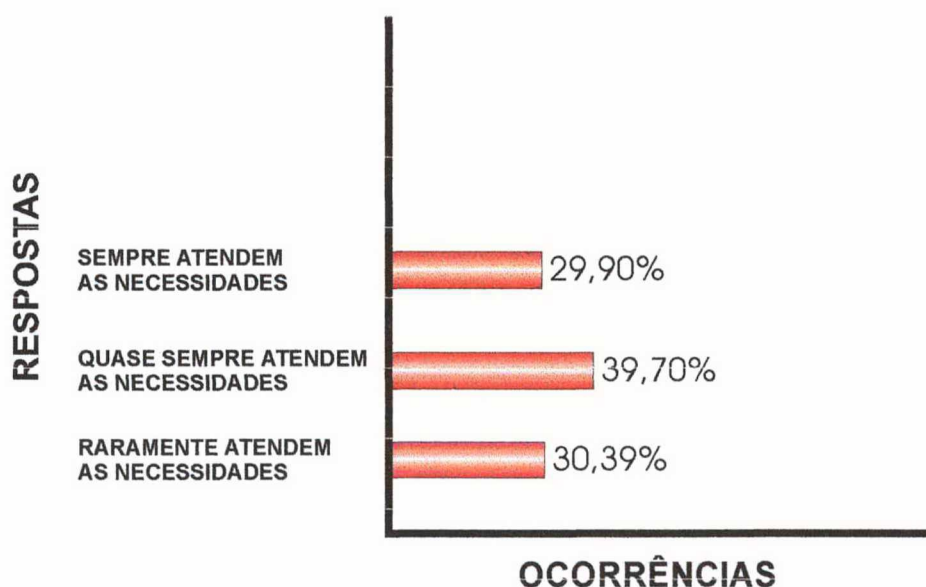


Gráfico 25 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto à quantidade de horários das linhas

Questão 15 – Com relação ao preço da tarifa, você:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Acha muito caro;	32	29	20	38	27	146
Normal para os padrões da cidade;	10	11	19	3	13	56
Considera o preço baixo.	0	0	1	1	0	2
Total	42	40	40	42	40	204

Tabela 52 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas pelas empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Acha muito caro;		146	146	71,56%	71,56%
Normal para os padrões da cidade;		56	202	27,45%	99,01%
Considera o preço baixo.		2	204	0,98%	100%

Tabela 53 – Consideração sobre o valor da passagem.

Análise:

A grande maioria demonstra estar insatisfeita com o preço da passagem, pois acredita que o preço está muito alto. Porém foi considerável o número de entrevistados que acha o valor normal para o padrão de vida da capital dos catarinenses. Este foi o item de maior insatisfação dos usuários.

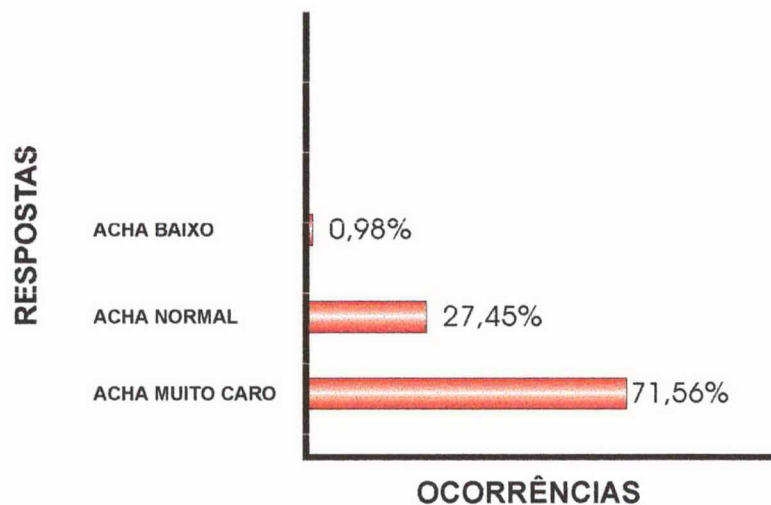


Gráfico 26 - Ocorrências de respostas com considerações sobre o preço da passagem

Questão 16 – Com relação aos pontos de parada da sua linha:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Todos possuem abrigo	12	5	9	11	11	48
Quase todos	22	22	22	21	25	112
Poucos	5	10	11	7	3	36
Nenhum	2	3	1	1	1	8
Total	41	40	43	40	40	204

Tabela 54 – Apresentação das ocorrências de respostas sobre a existência de abrigos nos pontos de parada, divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Todos possuem abrigo	48	48	23,52%	23,52%
Quase todos	112	160	54,90%	78,42%
Poucos	36	196	17,64%	96,06%
Nenhum	8	204	3,92%	100,00%

Tabela 55 – Nível de satisfação quanto à existência de abrigos nos pontos de parada.

Análise:

Nesta questão os usuários apresentaram um índice de satisfação alta, cerca de 80% dos entrevistados disseram que todos ou quase todos os pontos de parada possuem abrigo, o que leva a crer que as empresas, juntamente com a Prefeitura Municipal de Florianópolis têm dado muita importância a este aspecto de proporcionar relativo conforto aos usuários.

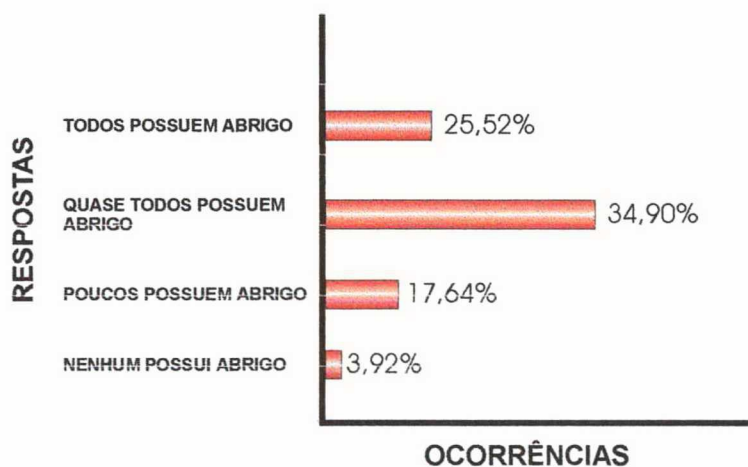


Gráfico 27 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto à quantidade de abrigos nos pontos de parada.

6.4. Comportamento dos Funcionários

Foram considerados os seguintes Fatores:

Questão 17 – Cordialidade e educação dos funcionários

Questão 18 – Apresentação dos funcionários

Questão 19 – Respeito aos pedidos de parada

Questão 20 – Maneira de dar a partida no veículo

Questão 21 – Maneira de frear o veículo

Questão 22 – Habilidade de direção do motorista

Questão 23 – Cordialidade e educação dos cobradores

Em cada questão, apresentar-se-ão os resultados separados por empresa pesquisada e em seguida, os dados totalizados.

Questão 17 – Com relação à cordialidade e educação dos motoristas, na sua opinião, eles:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
São sempre cordiais e educados	9	15	8	11	15	58
A maioria das vezes	22	15	25	13	19	94
Raramente	8	8	7	14	5	42
Nunca	5	2	1	1	1	10
Total	44	40	41	39	40	204

Tabela 56 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
São sempre cordiais e educados		58	58	28,43%	28,43%
A maioria das vezes		94	152	46,07%	74,50%
Raramente		42	194	20,58%	95,08%
Nunca		10	204	4,90%	100,00%

Tabela 56 – Nível de satisfação quanto à cordialidade e educação dos motoristas.

Análise:

A ocorrência do valor “42” na resposta “raramente”, é preocupante. Uma parcela considerável dos entrevistados não está muito satisfeita com este aspecto. Mas de uma maneira geral, se as 4 questões forem condensadas em duas, ou seja, as duas primeiras representando satisfação e as duas últimas, representando insatisfação, haverá uma maioria de entrevistados satisfeitos com a cordialidade e educação dos motoristas. Dos comentários dos entrevistados, percebe-se que alguns motoristas responderam que não são cordiais, quando do tratamento com idosos.

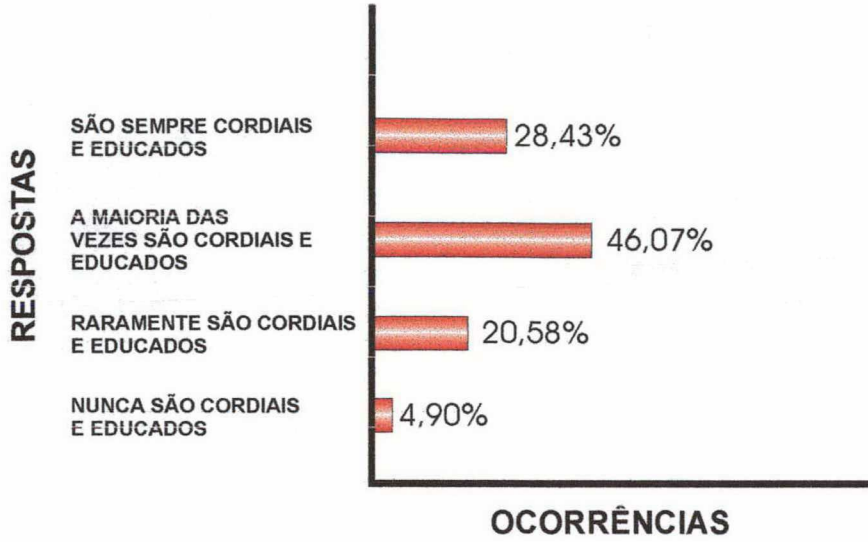


Gráfico 28 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto à cordialidade e educação dos motoristas.

Questão 18 – Com relação à apresentação dos funcionários:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
São sempre cuidadosos nestes aspectos	20	25	13	20	21	99
A maioria das vezes cuidam	14	13	23	13	15	78
Raramente cuidam	6	1	2	5	4	18
Nunca cuidam destes aspectos	4	1	1	2	1	9
Total	44	40	39	40	41	204

Tabela 58 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
São sempre cuidadosos nestes aspectos		99	99	48,52%	48,52%
A maioria das vezes cuidam		78	77	38,23%	86,75%
Raramente cuidam		18	195	8,82%	95,57%
Nunca cuidam destes aspectos		9	204	4,41%	100,00%

Tabela 59 – Nível de satisfação quanto à apresentação dos funcionários.

Análise:

As respostas indicam que os usuários estão satisfeitos neste aspecto, ou seja, na sua percepção os funcionários são cuidadosos em sua apresentação e maneira de vestir.

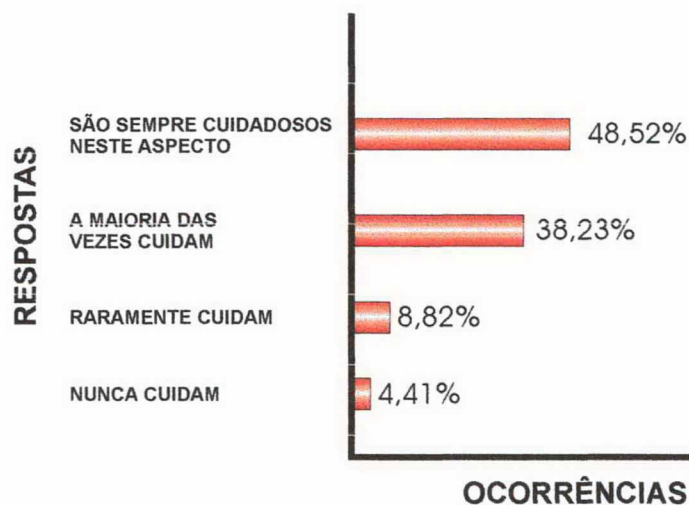


Gráfico 29 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto à apresentação dos funcionários

Questão 19 – Com relação às paradas, tanto solicitadas nos pontos como pelos passageiros, os motoristas:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sempre respeitam os pedidos	27	25	24	24	32	132
A maioria das vezes respeitam	15	13	14	15	8	65
Raramente respeitam	2	2	1	1	1	7
Total	44	40	39	40	41	205

Tabela 60 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sempre respeitam os pedidos		132	132	64,70%	64,70%
A maioria das vezes respeitam		65	197	31,86%	96,56%
Raramente respeitam		7	204	3,43%	100,00%

Tabela 61 – Nível de satisfação quanto ao respeito aos pedidos de parada.

Análise:

As respostas indicam que os usuários estão satisfeitos neste aspecto, ou seja, na sua percepção os motoristas, na grande maioria das vezes, respeitam os pedidos de parada.

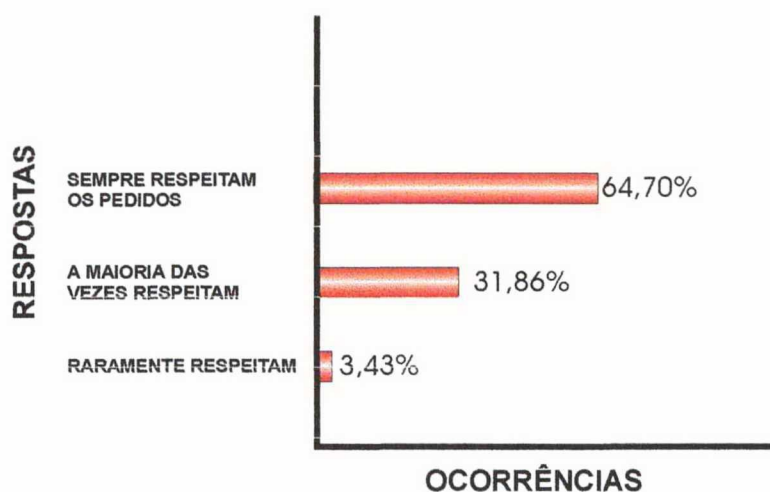


Gráfico 30 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto ao respeito aos pedidos de parada.

Questão 20 – Com relação a dar a partida no ônibus (arrancada), na sua opinião, o motorista:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sempre dá a partida de forma cuidadosa	11	22	12	20	14	79
Quase sempre o faz com o cuidado necessário	16	12	19	8	19	74
Quase sempre o faz bruscamente, sem cuidado nenhum com a segurança	13	5	4	11	5	38
Sempre o faz bruscamente, causando desconforto e insegurança	3	1	4	2	3	13
Total	43	40	39	41	41	204

Tabela 62 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sempre dá a partida cuidadosamente,		79	79	38,72%	38,72%
Quase sempre o faz com o cuidado necessário		74	153	36,27%	74,99%
Quase sempre o faz bruscamente, sem cuidado nenhum com a segurança		38	191	18,62%	93,61%
Sempre o faz bruscamente, causando desconforto e insegurança		13	204	6,37%	100,00%

Tabela 63 – Nível de satisfação quanto à forma de dar a partida no veículo

Análise:

As respostas indicam que os usuários estão satisfeitos neste aspecto, mas as 38 indicações na resposta “quase sempre faz bruscamente” são representativas, sugerindo alguma mudança por parte dos profissionais, que viesse a diminuir esta insatisfação.

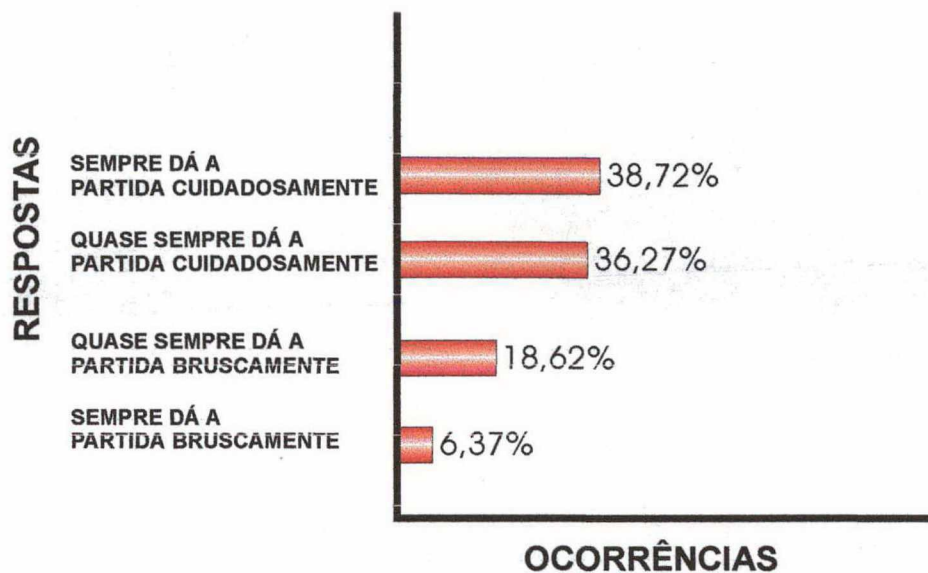


Gráfico 31 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto ao cuidado do motorista quando dá a partida no veículo.

Questão 21 – Com relação a parar, frear o ônibus, na sua opinião, o motorista, :

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sempre freia com cuidado, de forma que não causa desconforto	9	20	10	17	14	70
Quase sempre o faz com o cuidado necessário	23	15	17	13	15	83
Quase sempre o faz bruscamente, sem cuidado nenhum com a segurança	9	3	9	8	8	37
Sempre o faz bruscamente, causando desconforto e insegurança	3	2	3	3	3	14
Total	44	40	39	41	40	204

Tabela 64 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sempre freia com cuidado, de forma que não causa desconforto		70	70	34,31%	34,31%
Quase sempre o faz com o cuidado necessário		83	153	40,68%	74,99%
Quase sempre o faz bruscamente, sem cuidado nenhum com a segurança		37	190	18,13%	93,12%
Sempre o faz bruscamente, causando desconforto e insegurança		14	204	6,86%	100,00%

Tabela 65 – Nível de satisfação quanto ao cuidado no frear o ônibus.

Análise:

A maioria dos entrevistados está satisfeito em relação a este aspecto, embora considere-se alto o número “37” para a resposta que representa o “quase sempre faz bruscamente”.

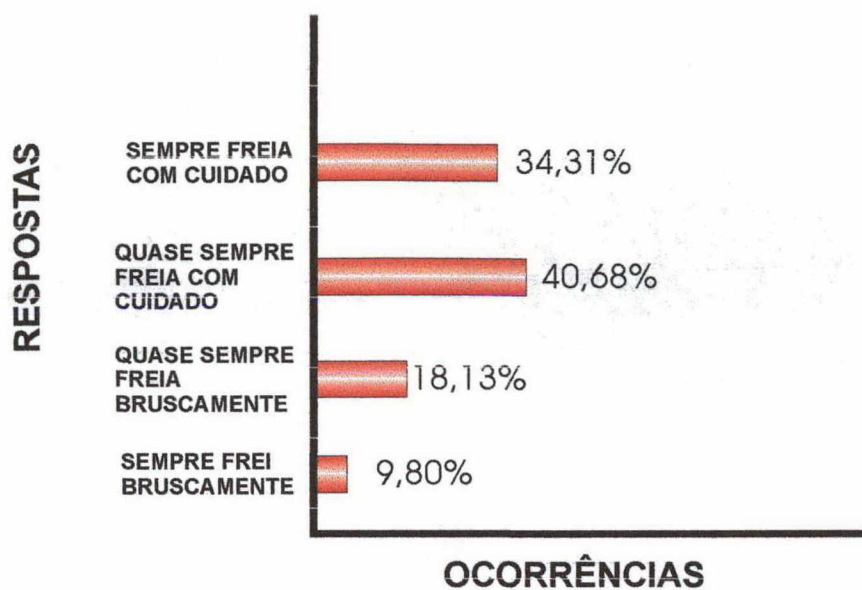


Gráfico 32 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto ao cuidado no frear o ônibus.

Questão 22 – De maneira geral o motorista da sua empresa...

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sempre andam a uma velocidade segura, compatível com o local;	20	31	13	23	23	110
As vezes exageram na velocidade, não respeitando alguns limites e locais;	20	3	22	14	15	74
Sempre exageram na velocidade, colocando em risco a segurança dos passageiros.	4	3	4	6	3	20
Total	44	37	39	43	41	203

Tabela 66 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sempre andam a uma velocidade segura, compatível com o local,		110	110	53,92%	53,92%
As vezes exageram na velocidade, não respeitando alguns limites e locais;		74	184	36,27%	90,19%
Sempre exageram na velocidade, colocando em risco a segurança dos passageiros.		20	204	9,80%	100,00%

Tabela 67 – Nível de satisfação quanto à utilização de uma velocidade segura para trafegar

Análise:

A grande maioria dos entrevistados está satisfeita em relação a este aspecto. Na sua percepção o motorista trafega a uma velocidade segura. Os comentários foram com relação ao excesso de velocidade em locais que não são compatíveis.

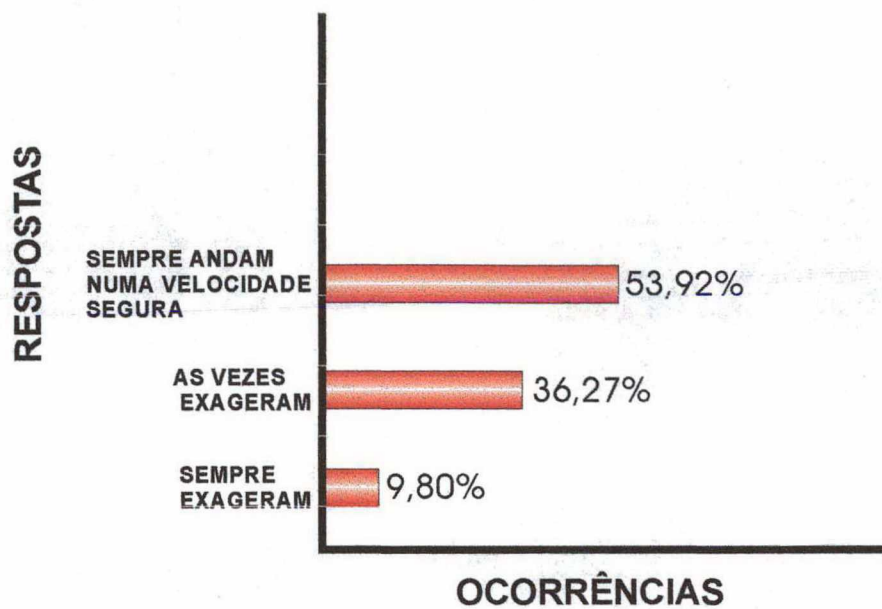


Figura 22.3 – Gráfico da Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto à velocidade com a qual o motorista conduz o veículo.

Questão 23 – Com relação à cordialidade e educação dos cobradores, eles:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
São sempre cordiais e educados	12	13	9	15	15	64
A maioria das vezes	21	17	23	10	21	92
Raramente	5	6	5	11	3	30
Nunca	5	4	2	5	2	18
Total	43	40	39	41	41	204

Tabela 68 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas	Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
São sempre cordiais e educados		64	64	31,37%	31,37%
A maioria das vezes		92	156	45,09%	76,46%
Raramente		30	186	14,70%	91,16%
Nunca		18	204	8,82%	100,00%

Tabela 69 – Nível de satisfação quanto à cordialidade e educação dos cobradores.

Análise:

Na percepção dos entrevistados, na maioria das vezes os cobradores agem com a devida cordialidade e educação, demonstrando com isto, que estão satisfeitos (os entrevistados) no que se refere a este aspecto.



Gráfico 34 - Frequência de respostas representando o nível de satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo quanto à educação e cordialidade dos cobradores.

6.5. Questões Complementares

Foram considerados os seguintes Fatores:

Questão 24 – Principal Itinerário

Questão 25 – Transporte Coletivo: Opção X Necessidade

Questão 26 – Transporte Coletivo: Deixar ou não de usar

Questão 27 – Mudanças com relação ao Sistema Integrado de Transporte

Questão 28 – Informação dos usuários sobre o Sistema Integrado de Transporte

Questão 29 - Clareza da Prefeitura Municipal de Florianópolis com relação a implantação do Sistema Integrado de Transporte

Questão 30 – Satisfação dos usuários com o atual sistema de Transporte coletivo.

Em cada questão, apresentar-se-ão os resultados separados por empresa pesquisada e em seguida, os dados totalizados.

Questão 24– Qual o seu principal Itinerário?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Trabalho	24	21	17	17	22	101
Escola	11	9	15	13	13	61
Lazer	8	10	7	10	7	42
Total	43	40	39	40	42	204

Tabela 70 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Trabalho	101	101	49,50%	49,50%
Escola	61	162	29,90%	79,40%
Lazer	42	204	20,58%	100,00%

Tabela 71 – Principal Itinerário dos usuários do transporte coletivo em Florianópolis.

Análise:

O principal itinerário do usuário do transporte coletivo, indicado pelos entrevistados, é para o trabalho, seguido pelo uso pelo estudantes e, por último, lazer. O resultado demonstra que a maioria dos usuários prefere, ou precisa ir de ônibus para o trabalho.

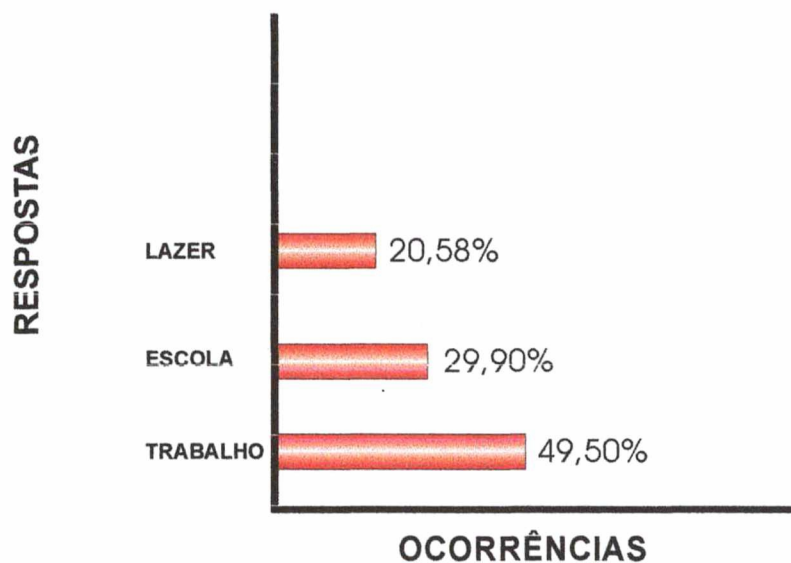


Gráfico 35 - Frequência de respostas representando o principal itinerário do usuário do transporte coletivo em Florianópolis.

Questão 25 – Você utiliza o transporte coletivo:

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Por opção	9	3	10	11	9	42
Por necessidade	33	38	29	30	32	162
Total	42	41	39	41	41	204

Tabela 72 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Alternativas				
Por opção	42	42	20,58%	20,58%
Por necessidade	162	204	79,41%	100,00%

Tabela 73 – Utilização do transporte coletivo como opção ou necessidade.

Análise:

A grande maioria dos usuários informa através das respostas, que utiliza por necessidade, o transporte coletivo, afirmando-se este, como um grande serviço prestado para a comunidade.

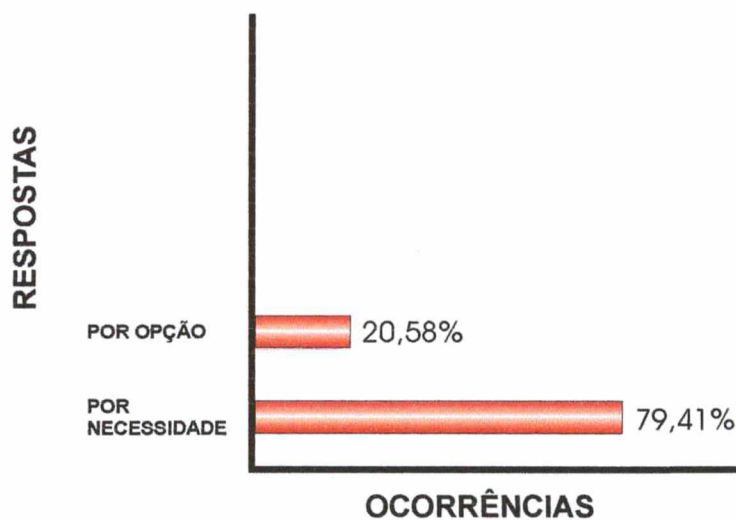


Gráfico 36 - Frequência de respostas representando o motivo da utilização do transporte coletivo, se por opção ou necessidade.

Questão 26 – Se você pudesse, deixaria de utilizar o transporte coletivo?

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sim	34	29	30	35	29	157
Não	9	11	9	6	12	47
Total	43	40	39	41	41	204

Tabela 74 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sim	157	157	76,96%	76,96%
Não	47	204	23,03%	100,00%

Tabela 75 – Opção por deixar ou não de utilizar o transporte coletivo

Análise:

A grande maioria dos entrevistados, deixaria, se pudesse, de utilizar o transporte coletivo.

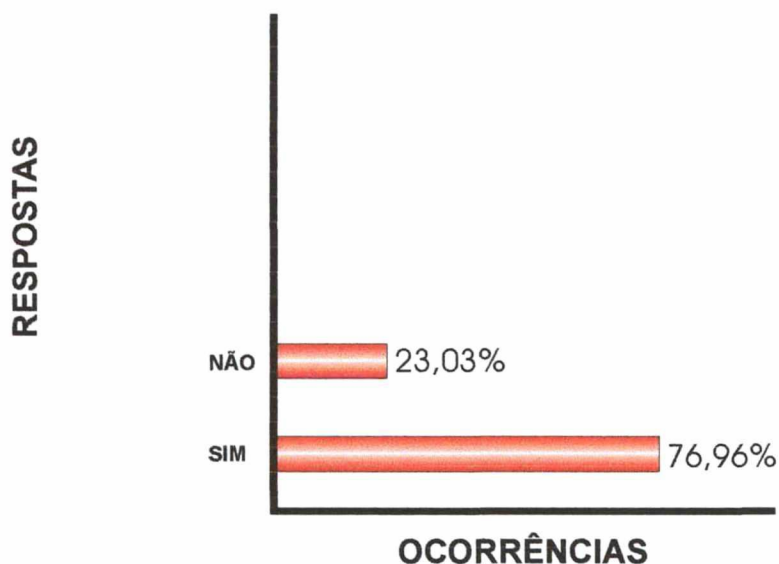


Gráfico 37 - Frequência de respostas representando a decisão por deixar ou não de utilizar o transporte coletivo.

Questão 27 – Com relação as mudanças que implantadas em função do Sistema Integrado de Transporte Coletivo, você acha que...

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Vai Melhorar	23	22	25	30	24	124
Acha que não irá mudar	11	8	9	8	10	46
Vai piorar	6	9	7	5	7	34
Total	40	39	41	43	41	204

Tabela 76 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Vai Melhorar	124	124	60,78%	60,78%
Acha que não irá mudar	46	170	22,54%	83,32%
Vai piorar	34	204	16,66%	100,00%

Tabela 77 – Opção por deixar ou não de utilizar o transporte coletivo

Análise:

As informações apuradas demonstram que cerca de 60% dos pesquisados acreditam que sistema integrado de transporte vai melhorar a atual situação, enquanto que os outros 40% acreditam que não irá mudar ou que vai piorar.

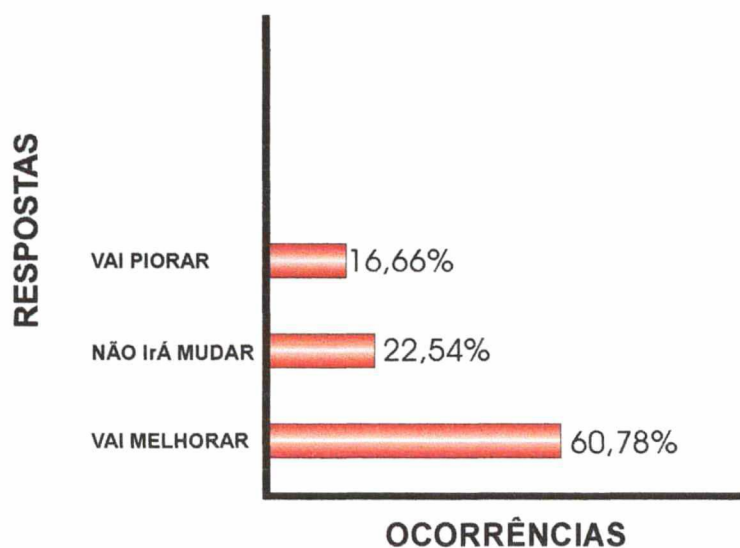


Gráfico 38 - Frequência de respostas representando a expectativa das pessoas sobre o sistema integrado de transporte.

Questão 28 – Você se acha suficientemente informado sobre o Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Não	23	22	25	30	24	124
Pouco	9	9	8	6	7	39
Razoável	4	8	5	4	6	27
Sim	3	1	2	1	3	10
Bastante	1	1	1	0	1	4
Total	40	41	41	41	41	202

Tabela 78 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Não	124	124	60,78%	60,78%
Pouco	39	163	19,11%	79,89%
Razoável	27	190	13,23%	93,12%
Sim	10	200	4,90%	98,02%
Bastante	4	204	1,96%	100,00%

Tabela 79 – Informação das pessoas sobre o sistema integrado de transporte.

Análise:

A imensa maioria das pessoas afirmou não ter nenhuma ou pouca informação sobre o sistema integrado de transporte.

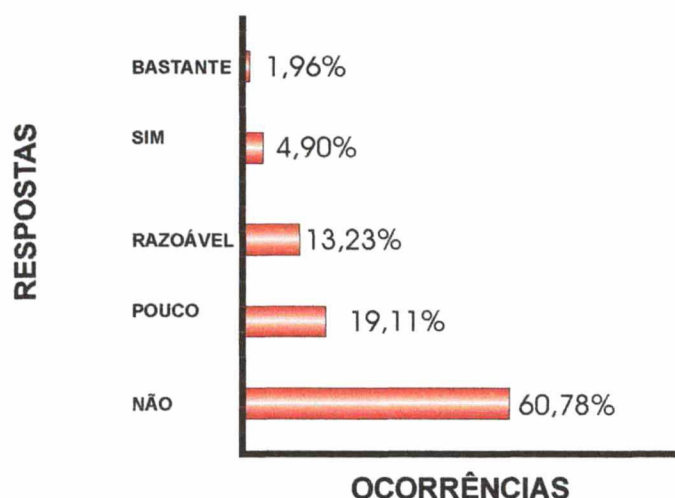


Gráfico 39 - Frequência de respostas representando o nível de informação das pessoas sobre o sistema integrado de transporte.

Questão 29 - Você acha que a Prefeitura Municipal de Florianópolis agiu com clareza com relação a implantação do Sistema Integrado de Transporte Coletivo.

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Sim	2	4	3	2	3	14
Razoável	15	13	9	12	16	65
Não	28	25	23	27	22	125
Total	45	42	35	41	41	204

Tabela 80 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Alternativas \ Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sim	14	14	6,86%	6,86%
Razoável	65	79	31,86%	38,72%
Não	125	204	61,27%	100,00%

Tabela 81 – Opinião das pessoas com relação a clareza da PMF, sobre a implantação do sistema integrado de transporte.

Análise:

Para confirmar a questão anterior, mais de 60% das pessoas declararam que a PMF não agiu com clareza ao projetar e iniciar a mudança da forma de operar o sistema de transporte coletivo na cidade.



Gráfico 40 - Frequência de respostas representando a opinião das pessoas sobre a clareza da Prefeitura Municipal de Florianópolis em função da implantação do sistema integrado de transporte.

Questão 30 – Você está satisfeito com o atual sistema de funcionamento do transporte coletivo de Florianópolis.

	Transol	Canasvieiras	Emflotur	Ribeironense	Estrela	Total
Muito satisfeito	3	3	2	2	3	13
satisfeito	11	9	15	10	14	59
Pouco satisfeito	9	8	11	16	10	54
Insatisfeito	17	18	14	14	15	78
Total	40	38	42	42	42	204

Tabela 82 – Apresentação das ocorrências de respostas divididas entre as empresas pesquisadas.

Dados Totalizados

Freq.	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Muito satisfeito	13	13	6,37%	6,37%
satisfeito	59	72	28,92%	35,29%
Pouco satisfeito	54	126	26,47%	61,76%
Insatisfeito	78	204	38,23%	100,00%

Tabela 83 – Opinião das pessoas sobre atual sistema de transporte coletivo

Análise:

A maior variedade de informações, nesta questão, demonstra uma diversificação muito grande, com exceção da opção “muito satisfeito”, as outras três opções apresentam uma proximidade muito forte dos resultados, revelando o equilíbrio das respostas.



Gráfico 41 - Frequência de respostas representando a opinião das pessoas sobre o atual sistema de transporte Coletivo.

7. Conclusões e Recomendações

Voltando ao capítulo 2, deste relatório de pesquisa, busca-se o seguinte problema de pesquisa:

Qual o grau de satisfação do usuário do transporte coletivo em Florianópolis, e qual sua expectativa sobre o Sistema Integrado de Transporte.

Pode-se então, baseado nas respostas apresentadas nas tabelas e nos gráficos, dizer que o grau de satisfação do usuário do transporte coletivo em Florianópolis, considerando-se o segundo semestre do ano 2002, é bom, estando, de maneira geral, satisfeitos.

Para reforçar esta resposta ao problema de pesquisa, coloca-se a seguir um resumo do capítulo 8:

Nível de satisfação quanto aos aspectos físicos:

- Limpeza do Veículo: usuário satisfeito a muito satisfeito
- Itens de Inovação: domínio dos itens ar condicionado e película no vidro
- Manutenção dos Veículos: usuário razoavelmente satisfeito

Nível de satisfação quanto ao sistema de funcionamento:

- Lugar vago para sentar: satisfeito;
- Número de pontos de parada: satisfeito
- Quantidade de horários: usuário um pouco insatisfeito;
- Preço da tarifa: usuário insatisfeito;
- Cumprimento dos horários: muito satisfeitos;
- Abrigo nos pontos de parada: satisfeitos;

Nível de satisfação quanto ao comportamento dos funcionários:

- Cordialidade do motorista: satisfeito;
- Apresentação dos funcionários: usuário muito satisfeito;
- Respeito aos pedidos de parada: usuário satisfeito;
- Dar a partida no ônibus: usuário satisfeito;
- Frear o ônibus: usuário satisfeito;
- Velocidade segura: usuário satisfeito;
- Habilidade de direção: usuário muito satisfeito;
- Cordialidade do cobrador: usuário satisfeito;
- Apresentação do cobrador: usuário satisfeito.

Quanto aos objetivos específicos, considera-se atingido, dadas as considerações acima e ao item 8.1 do capítulo 8, que trata da descrição das características sócio-econômicas.

Percebe-se que os poucos fatores que demonstraram uma maior insatisfação por parte dos usuários foram os itens “Manutenção dos Veículos”, “Quantidade de Horários” e “Preço da tarifa”. Mas, de maneira geral, na média, considera-se como satisfeitos, os usuários do transporte coletivo de Florianópolis, considerando o segundo semestre de 2002. Isto, acredita-se, atende ao objetivo geral do trabalho. Ainda, com relação a implantação do sistema integrado de transporte, segundo os resultados apurados, percebe-se um total desconhecimento da população sobre as mudanças, embora a maioria ache que elas virão para melhorar a atual situação.

Recomendações

Mattar, 1998, p. 184, sugere que no final de uma pesquisa, os redatores podem recomendar e sugerir sobre cursos de ação que devam ser tomados. Apresentamos a seguir, as recomendações para decisões, “baseadas única e exclusivamente em resultados apresentados nesta pesquisa, sem que outros fatores tenham sido considerados” (Mattar, 1998, p. 184):

Para os responsáveis pelas empresas permissionárias, fica a recomendação para avaliarem com cuidado os resultados demonstrados nos itens “Manutenção dos Veículos” e “Quantidade de Horários”, este último principalmente no que se refere aos finais de semana. Com relação à **Manutenção dos Veículos**, fica a sugestão para que as empresas intensifiquem os programas internos que regularizam esta prática, quem sabe além do que é exigido pela prefeitura, tendo sempre muito cuidado com peças soltas ou quebradas e ruído excessivo do veículo. Com relação à **quantidade de horários das linhas**, nos finais de semana, as empresas poderiam rever seus horários, fazendo um novo levantamento da demanda, incluindo então mais horários nas linhas em que mais tiverem aumentado o número de passageiros nos finais de semana e nos feriados. Outra questão que ressalta a necessidade de mais horários, é a relacionada a encontrar lugares vagos para sentar, onde muitas pessoas responderam “raramente”. Estes foram itens nos quais os entrevistados demonstraram certo grau de insatisfação. Em ambos os casos, fica também a sugestão para que as empresas contratem também uma pesquisa de satisfação. Uma metodologia interessante seria colocar o pesquisador participando das viagens, anotando o que vê e sente durante a viagem, assim como os entrevistados.

Fica também a sugestão, logicamente, para intensificarem as ações no sentido de manter a satisfação nos aspectos que geraram respostas satisfatórias por parte dos usuários. Aqui ressalta-se a **limpeza do veículo**, e neste caso a empresa pode, além de parabenizar as equipes responsáveis por este aspecto, fornecer algum incentivo para que mantenham sempre assim o seu trabalho. A mesma sugestão se aplica para o satisfação quanto ao reconhecimento da **habilidade e apresentação do motorista e apresentação do cobrador**. Que as empresas consigam manter os seus programas de incentivo para que os funcionários se apresentem sempre de forma adequada ao trabalho, não esquecendo de elogiá-los pelo reconhecimento da população.

Nos itens em que o usuário demonstrou estar satisfeito, percebe-se que este poderia estar em um nível acima, ou seja, muito satisfeito. Deste modo, fica a

recomendação para que as empresas fiquem alertas e implementem algum programa de melhoria: **Cordialidade dos motoristas e cobradores**, as respostas indicam um número considerável de pessoas que responderam “raramente são cordiais”. Assim fica a sugestão para que as empresas intensifiquem palestras ou cursos sobre o relacionamento com os usuários e até mesmo um programa de acompanhamento psicológico, não obrigatório, para o funcionário que sentir esta necessidade. A profissão de motorista e cobrador é realmente muito desgastante. Com relação a **dar a partida e frear o ônibus**, também a satisfação poderia estar um pouco maior. Cabe aqui a sugestão para as empresas alertarem os motoristas sobre a necessidade de cuidados nestes aspectos, principalmente para garantir a segurança e evitar acidentes. Da mesma forma que a velocidade, que as empresas dêem condições para os motoristas trafegarem sempre utilizando uma **velocidade segura**, exigindo o cumprimento dos horários porém com condições de trabalho que permitam isto, não precisando, exagerar na ponte, conforme os relatos da população.

Para os representantes da Prefeitura Municipal, responsáveis pelo transporte coletivo na capital, fica a sugestão de levarem em consideração a principal reclamação dos usuários, que foi com relação ao **preço da tarifa**, fazendo, talvez, um estudo comparativo com outras cidades brasileiras. Usuários recém-chegados de outras cidades contribuíram com a pesquisa, um por exemplo, vindo de Curitiba, disse que o preço era muito caro, pois em Curitiba o sistema de transporte coletivo conseguia atender muito mais às necessidades. Outro, vindo de São Paulo, foi um dos únicos que assinalou como o preço sendo baixo, uma vez que lá, o sistema era muito pior, em sua opinião. Fica aqui portanto a grande sugestão para uma revisão urgente no sistema de transporte coletivo na capital, com agilização dos planos que prevêm a inauguração do sistema integrado de transporte coletivo.

Referências

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS (Brasil). **Transporte humano: cidades com qualidade de vida**. São Paulo: ANTP, 1997.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTES (Brasil). **O potencial de integração do transporte**. CNT, 1997.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTES (Brasil). **Transporte rodoviário de passageiros e de cargas**. CNT, 1997.

DEBATIN NETO, Arnoldo. **Política de planejamento de transportes e desenvolvimento urbano: Considerações para a Cidade de Florianópolis**. 1998. Dissertação de Mestrado. Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

ELY, Vera Helena Moro Bins. **Avaliação de fatores determinantes no posicionamento de usuários em abrigos de ônibus a partir do método da grade de atributos**. 1997. Dissertação de pós graduação em Engenharia de Produção. Faculdade de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

IBOPE- Instituto Brasileiro de pesquisa de opinião. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/publica/pp_wef00.htm>. Acesso em: 2002.

LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas, 1991.

MATTAR, Fauze Najib. *Pesquisa de Marketing*. Vol 1. São Paulo: Atlas, 1999.

MICHAEL, Andréa. Cidades recriam o futuro. *Isto é*, São Paulo, p. 46-48, fev. 1997.

NÚCLEO DE TRANSPORTES URBANOS. Disponível em <http://www.ntu.org.br/frame_banco.htm> Acesso em: 2002

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. Disponível em <http://www.pmf.sc.gov.br/relatorio_de_atividades/ra1998/RAnt98.html> Acesso em: 2002

9. ANEXOS

ANEXO A - Relatório do Pré-teste

O Pré-teste do instrumento foi realizado com 10 pessoas, entre os dias 07 e 11 de dezembro de 2002.

As pessoas entrevistadas foram:

1. Paulo Sergio da Silva, autônomo
2. Francisca Salomé da Silva, motorista do transporte coletivo;
3. Rafael Fabiano Cordeiro, participante do curso, fez esta disciplina;
4. Lazaro da Silva, tenente do Corpo de Bombeiros;
5. Ana Lúcia Dias, estudante
6. Augusto Carvalho, estudante e usuário;
7. Gilcério Olegário, comerciante
8. Marco Antônio Trilha, publicitário
9. Willian da Silva, usuário;
10. Devanir Machado, corretor de seguros.

Quanto ao entendimento das palavras e termos na estruturação das questões, tivemos poucas dificuldades. Uma delas foi para achar um sinônimo para “arrancada”, ou seja, para colocar o ônibus em andamento ou dar a partida. Outro caso foi para o preço da tarifa, substituir “barato” por preço baixo.

É possível que existam questões em demasia, entretanto julgou-se necessário esta quantidade ou algo próximo para que o objetivo pudesse ser alcançado, visto que a eliminação de alguma questão poderia deixar de contemplar algum aspecto fundamental a ser pesquisado.

Todas as questões possuem alternativas de respostas mutuamente exclusivas, pois nenhuma delas possui alternativas como “Outros”, ou “quais”.

ANEXO B- "Lay-out" do Instrumento de Coleta de Dados

Esta pesquisa foi desenvolvida para a execução do TCE(Trabalho de Conclusão de Estágio) no curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina tem como principal objetivo a avaliação do nível de satisfação dos usuários do transporte coletivo em Florianópolis e saber as expectativas da população usuária do transporte coletivo quanto ao Sistema Integrado de Transporte, considerando o segundo semestre do ano 2002. É uma pesquisa exclusivamente de caráter acadêmico, e solicitamos sua especial colaboração em responder às perguntas a seguir. Antecipadamente, agradecemos sua cooperação.

Data

Horário

Empresa:

Canasvieiras

Emflotur

Estrela

Ribeironense

Transol

A diminuição constante do poder aquisitivo do brasileiro nos últimos anos força-o a adaptações e alterações em suas rotinas diárias, seja de trabalho, de lazer. Neste cenário o transporte coletivo é peça importante quando se fala em economia de recurso por parte das pessoas. O presente instrumento de coleta de dados se destina a colher as informações das pessoas usuárias do transporte coletivo na Grande Florianópolis, mediante à uma amostra desse universo, informações estas que vão deste as suas expectativas com relação ao futuro sistema de transporte integrado até características sócio econômicas dessa população.

Data:

Horário:

Empresa:

Características Sócio-Econômicas

Questão 1 - Idade:

Até 15 anos

16 a 20 anos

21 a 25 anos

26 a 30 anos

31 a 35 anos

36 a 40 anos

Questão 2 – Sexo

Masculino

Feminino

Questão 3 – Renda Familiar

Até R\$ 500,00

R\$ 501,00 a R\$ 1000,00

R\$ 1001,00 a R\$ 1500,00

R\$ 1501,00 a R\$ 2000,00

Acima de R\$ 2000,00

Questão 4 – Estado civil

Solteiro(a)

Casado(a)

Divorciado(a)/Separado(a)

Viúvo(a)

Questão 5 – Há quanto tempo você reside no atual local.

Até 5 anos

De 6 a 10 anos

De 11 a 15 anos

De 16 a 20 anos

De 21 a 25 anos

acima de 25 anos

Questão 6 – Escolaridade

Sem escolaridade

Primeiro grau incompleto

Primeiro grau completo

Segundo grau incompleto

Segundo grau completo

Terceiro grau incompleto

Terceiro grau completo

Questão 7 – O que você utiliza normalmente para pagamento da passagem.

Passe Escolar

Vale Transporte

Moeda Corrente

Questão 8 – Qual a porcentagem de sua renda é comprometida com o transporte coletivo.

5 a 10 %

11 a 15 %

16 a 20 %

+ de 20 %

Aspectos Físicos

Questão 9 – Com relação a limpeza, na sua opinião, quais as condições em que os veículos se apresentam.

Sempre limpo

Na maioria das vezes limpo

Quase nunca está limpo

Nunca está limpo

Não tem opinião

Questão 10 – Qual dos seguintes itens é mais importante, em sua opinião, como inovação nos veículos.

Caixa de sugestões

Janela com película

Ar condicionado

Lixeira

TV

Som ambiente

Outros, cite:

.....

Questão 11 – Com relação a manutenção dos ônibus você acha a empresa...

Muito cuidadosa

Cuidadosa

Regular

Descuidada

Muito descuidada

Não tem opinião

Sistema de Funcionamento

Questão 12 – Na linha que você utiliza, encontra lugar para sentar...

Sempre

Muitas vezes

Raramente

Nunca

Não tem opinião

Questão 13 – Com relação ao número de pontos de parada da linha que você utiliza...

Possui paradas demais

Possui paradas suficientes

Possui paradas insuficientes

Outros, cite:.....

Não tem opinião

Questão 14 – Com relação aos horários da sua linha, você acredita que...

Sempre atendem as necessidades

Regularmente atendem as necessidades

Raramente atendem as necessidades

Não tem opinião

Questão 15 – Com relação ao preço da tarifa, você ...

Acha muito caro

Acha normal para os padrões da cidade

Acha baixo

Não tem opinião

Questão 16– Com relação aos pontos de parada da sua linha...

Todos possuem abrigo

Quase todos possuem abrigo

Poucos possuem abrigo

Nenhum possui abrigo

Não tem opinião

Cordialidade e apresentação dos funcionários

Questão 17 – Com relação à cordialidade e educação dos funcionários, na sua opinião...

São sempre cordiais e educados

A maioria das vezes

Raramente são cordiais e educados

Nunca são cordiais e educados

Não tem opinião

Questão 18 – Com relação a apresentação dos funcionários...

São sempre cuidadosos neste aspecto

A maioria das vezes cuidam

Nunca cuidam destes aspectos

Não tem opinião

Questão 19 – Com relação às paradas solicitadas pelos passageiros, os motoristas...

Sempre respeitam os pedidos

As vezes falham

Raramente

Não tem opinião

Questão 20 – Com relação às partidas (arrancadas), na sua opinião o motorista...

Dá a partida de forma cuidadosa

As vezes arranca bruscamente

Sempre arranca bruscamente

Não tem opinião

Questão 21 – E com relação a parar e frear o ônibus, na sua opinião o motorista...

Sempre para e freia com cuidado

As vezes o faz bruscamente

Sempre para e freia bruscamente

Não tem opinião

Questão 22 – De maneira geral, o motorista da sua empresa...

Transmite sempre uma sensação de grande habilidade na direção do veículo

As vezes comete alguns erros ao dirigir

Comete muitos erros

Não tem opinião

Questão 23- Com relação a cordialidade e educação dos cobradores...

São sempre cordiais e educados

A maioria das vezes são cordiais e educados

Quase nunca são cordiais e educados

Nunca são cordiais e educados

Não tem opinião

Complementares

Questão 24 – Qual o seu principal itinerário...

Trabalho

Escola

Lazer

Prefere não opinar

Questão 25 – Você utiliza o transporte coletivo...

Por opção

Por necessidade

Prefere não opinar

Questão 26 – Se você pudesse deixaria de usar o transporte coletivo

Sim

Não

Prefere não opinar

Questão 27 – Com relação as mudanças que serão implementadas em função do Sistema Integrado de Transporte Coletivo(SIT), você acha que...

Vai melhorar

Acha que não irá mudar

Vai piorar

Não tem opinião

Questão 28 – Você se acha suficientemente informado sobre o SIT.

Não

Pouco

Razoável

Sim

Bastante

Não tem opinião

Questão 29 – Você acha que a Prefeitura Municipal de Florianópolis agiu com clareza com relação a implantação do SIT

Sim

Razoável

Não

Não tem opinião

Questão 30 – Você está satisfeito com o atual sistema de funcionamento do transporte coletivo de Florianópolis...

Muito satisfeito

Satisfeito

Pouco satisfeito

Insatisfeito

Não tem opinião

Grato!

Identificação do entrevistado:

Nome: