



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
GOIÁS - CÂMPUS ANÁPOLIS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS
OFERTADOS NO TERMINAL RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS EM
ANÁPOLIS-GO**

Jaqueline Oliveira da Cruz

Anápolis-GO

2020

Jaqueline Oliveira da Cruz

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS
OFERTADOS NO TERMINAL RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS EM
ANÁPOLIS-GO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Logística, pelo Curso de Tecnologia em Logística pelo Instituto Federal de educação, Ciência e Tecnologia – Campus Anápolis.

Orientadora: Profa. Dra. Selma Maria da Silva

Anápolis-GO

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Cruz, Jaqueline de Oliveira da

C957s Satisfação dos usuários sobre a qualidade dos serviços ofertados no terminal rodoviário de passageiros em Anápolis. / Jaqueline de Oliveira da Cruz. – Anápolis: IFG, 2020.

52 f. : il. color.

Orientadora: Prof. Dra. Selma Maria da Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás: Câmpus Anápolis - Superior de Tecnologia em Logística, 2020.

1. Terminal rodoviário de Anápolis. 2. satisfação de usuários. I. Silva, Selma Maria da, orient. II. Título.

CDD 658.7

Jaqueline Oliveira da Cruz

**Satisfação dos Usuários sobre a Qualidade dos Serviços Ofertados no
Terminal Rodoviário de Passageiros Josias Moreira Braga em Anápolis-GO**

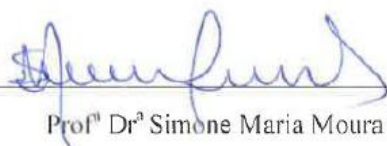
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Logística do
Instituto Federal de Goiás – IFG – Câmpus
Anápolis, como parte das exigências do curso
de Tecnologia em Logística para obtenção do
título de Tecnólogo em Logística.

Aprovada em 30 de setembro de 2020



Prof(a) Dra. Selma Maria da Silva

Orientador(a)



Profª Drª Simone Maria Moura Mesquita

Avaliadora

IFG – Câmpus Anápolis



Avaliador

Prof. Dr. Rangel Gomes Godinho

IFG – Câmpus Anápolis

Anápolis - Goiás – Brasil

Setembro – 2020



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO
NO REPOSITÓRIO DIGITAL DO IFG - ReDi IFG**

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Digital (ReDi IFG), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IFG.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tese | <input type="checkbox"/> Artigo Científico |
| <input type="checkbox"/> Dissertação | <input type="checkbox"/> Capítulo de Livro |
| <input type="checkbox"/> Monografia - Especialização | <input type="checkbox"/> Livro |
| <input checked="" type="checkbox"/> TCC - Graduação | <input type="checkbox"/> Trabalho Apresentado em Evento |
| <input type="checkbox"/> Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: *Jaqueline Oliveira da Cruz*

Matrícula: *20163060030212*

Título do Trabalho: Satisfação dos Usuários sobre a Qualidade dos Serviços Ofertados no Terminal Rodoviário de Passageiros Josias Moreira Braga em Anápolis-GO.

Restrições de Acesso ao Documento

Documento confidencial: Não Sim, justifique: _____

Informe a data que poderá ser disponibilizado no ReDi/IFG: / /

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- i. o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- ii. obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- iii. cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.

Anápolis, 28/01/2021
Local Data

Jaqueline Oliveira da Cruz
Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

RESUMO

O tema qualidade dos serviços ofertados ao cliente está se tornando nos dias atuais uma temática bastante discutida dentre as organizações, tanto no setor público quanto privado. Entretanto, na área pública torna-se ainda mais importante, pois o serviço público alcança uma gama muito extensa de usuários, que podem estar ou não percebendo o serviço como de qualidade. Assim, o objetivo geral deste estudo é compreender o nível de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Josias Moreira Braga em Anápolis- GO, com relação à qualidade dos serviços ofertados. Quanto a metodologia a pesquisa se classifica como quantitativa, com procedimentos de pesquisa exploratória e descritiva, além de bibliográfica e estudo de caso. Foram analisados treze indicadores onde onze deles apresentaram avaliação satisfatória, contudo, segurança e preço das passagens receberam avaliação negativa. Desta forma, se fez necessário a apresentação de sugestões para melhoria do serviço e aumento da satisfação dos usuários. Conclui-se que, no geral, os usuários dos serviços do terminal estão satisfeitos, embora melhorias possam ser feitas, tendo em vista que nos dias atuais as pessoas estão bem mais exigentes e perceptivas a detalhes que sugestionem a modernidade e bem estar.

Palavras – chave: Qualidade. Terminal rodoviário. Usuários. Satisfação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 REFERENCIAL TEÓRICO	6
2.1 Qualidade: Definição e evolução	8
2.2 Qualidade em serviços.....	8
2.2.1 Dimensões da qualidade em serviços	11
2.3 Qualidade no atendimento.....	14
2.4 Qualidade em serviços em terminais rodoviários de passageiros	16
3 METODOLOGIA.....	19
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	21
4.1 Caracterização do terminal rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga..	22
4.2 Perfil dos usuários dos serviços ofertados no terminal rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga	22
4.3 Análise da satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados no Terminal	28
4.4 SUGESTÕES DE MELHORIA	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
6 REFERENCIAS	43
7 APENDICE	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Dimensões da qualidade	7
Quadro 2: Fatores que levam o usuário a mudar de empresa prestadora de serviços	10
Quadro 3: Lacunas que levam ao fracasso na prestação de serviços com qualidade	11
Quadro 4: Práticas das empresas que possuem um gerenciamento de qualidade .	12
Quadro 5: Recomendações para melhorar a qualidade dos serviços	13
Quadro 6: Indicadores de qualidade de transporte rodoviário Intermunicipal e Interestadual de passageiros.....	18
Quadro 7: Categorias analíticas.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo dos entrevistados	22
Gráfico 2: Idade dos entrevistados	23
Gráfico 3: Estado civil dos entrevistados	24
Gráfico 4: Escolaridade dos entrevistados	26
Gráfico 5: Higiene e limpeza.....	32
Gráfico 6: Acessibilidade	35
Gráfico 7: Cortesia	37
Gráfico 8: Informações	38

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Renda dos entrevistados	25
Tabela 2: Estado civil dos entrevistados.....	27
Tabela 3: Cidade em que reside os entrevistados	28
Tabela 4: Frequência de utilização	28
Tabela 5: Motivos pela utilização.....	29
Tabela 6: Motivos por optar pelos serviços.....	30
Tabela 7: Preço das passagens.....	31
Tabela 8: Pontualidade	32
Tabela 9: Estado físico e de limpeza dos ônibus	33
Tabela 10: Conforto e comodidade	34
Tabela 11: Segurança	36
Tabela 12: Problemas e duvidas.....	40

1. INTRODUÇÃO

O transporte rodoviário é o mais utilizado no Brasil, pois a malha rodoviária abrange todos os territórios do país, são cerca de 1.720.700 km segundo uma pesquisa da CNT (2018), fazendo com que este modal tenha acesso a locais onde os outros modais não têm o mesmo nível de desenvolvimento para a prestação de serviço. Dentre os usos do transporte rodoviário destaca-se o de transporte de pessoas, que pode ser feito por vias estaduais, interestaduais e municipais, tanto à trabalho quanto lazer. Trata-se de um importante modal que interfere na qualidade da prestação de serviço à sociedade, que está a cada dia mais atenta e exigente quanto a este assunto.

Cabe destacar que cada pessoa tem sua própria definição do que seja um serviço com qualidade. Isto faz com que as prestadoras de serviços, fiquem mais atentas aos problemas que venham a ocorrer, de modo a prever as soluções necessárias. Nesse sentido, as empresas precisam ter uma estratégia voltada para o perfil dos usuários, bem como trabalhar com métodos adequados para se atingir a qualidade total esperada dos serviços. Todavia, mesmo tendo um amplo leque de métodos que podem contribuir para aumentar a qualidade dos serviços, algumas prestadoras negligenciam essas ferramentas, que tratadas de forma adequada trazem benefícios para as mesmas.

Nesta perspectiva, este trabalho apresenta uma discussão sobre qualidade em serviços, fundamentando-se em renomados autores tais como: Las Casas, Grönroos, Kotler, entre outros. Essa discussão tem em vista compreender o objeto de estudo da pesquisa, que é a qualidade em serviços de transporte de passageiros. A unidade de análise é o Terminal Rodoviário Josias Moreira Braga em Anápolis-GO¹, onde se buscou responder o seguinte questionamento: Qual o nível de satisfação dos usuários em relação a qualidade do serviço ofertado?

A hipótese levantada é de que os usuários do Terminal Rodoviário não estão satisfeitos com os serviços recebidos, pois a infraestrutura do local não é boa e os serviços precisam ser melhorados.

¹ A região onde a cidade está localizada é estrategicamente privilegiada, pois o município e a cidade de Anápolis se localizam no entroncamento das rodovias, BR-060, BR-153 e BR-414, rodovias importantes que dão acesso a capital do estado (Goiânia) e a capital federal (Brasília). Anápolis acaba recebendo a função de um grande entreposto regional, graças ao porto seco que a cidade possui que realiza transações e operações para várias capitais do Brasil, que é situado em seu distrito agroindustrial de Anápolis (DAIA).

No que tange ao objetivo geral do estudo, este é de compreender o nível de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Josias Moreira Braga em Anápolis- GO, com relação à qualidade dos serviços ofertados. Quanto aos objetivos específicos, são: caracterizar o terminal; identificar o perfil dos usuários; verificar o nível de satisfação dos usuários em relação a qualidade dos serviços ofertados; apresentar sugestões de melhoria para os indicadores com menor índice de satisfação.

A escolha do tema se deu pelo fato de até o momento ainda não haver pesquisa relacionada à qualidade dos serviços ofertados no Terminal investigado. Estudos que discutem transporte de passageiros, com recorte para Terminal Rodoviário também são escassos no Brasil.

Quanto à contribuição, com base nos resultados do estudo, é de apresentar uma proposta de melhoria que contribua para a boa manutenção do Terminal, tendo em vista elevar o nível de satisfação dos usuários. Espera-se também contribuir para a ampliação do arcabouço de informações existentes sobre qualidade em serviços e satisfação dos usuários de serviços de Transporte Rodoviário de passageiros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade: definição e evolução

A qualidade é um tema que está presente há muito tempo no campo da história. Para entendermos melhor o conceito de qualidade é necessário estudarmos estes momentos históricos, buscando uma melhor interpretação deste conceito e sua evolução.

Carvalho (2006), discorre em sua obra que na idade média os artesãos fabricavam os produtos de acordo com as necessidades e preferências dos seus usuários, onde o mesmo estava presente no ato da fabricação. Por isso, um produto nunca era idêntico a outro, pois cada usuário possui características individuais, e não havia padrões para se fabricar os produtos, assim, os produtos eram únicos e feitos sob medida para cada usuário.

Os artesãos dessa época fabricavam os produtos com o maior cuidado, pois a sua reputação era vista de acordo com a qualidade do produto feito por eles. O foco era sempre o produto final, e não o processo de fabricação do mesmo. Com a Revolução Industrial, as atividades que eram realizadas manualmente passaram a ser substituídas por máquinas programadas para fabricarem os produtos em grandes quantidades, e surgiram novas

técnicas de produção, como a padronização e a produção em grande escala ou produção em massa.

No início dos anos 1900, surgiu o modelo taylorista ou administração científica, na qual os trabalhadores não faziam mais parte da concepção e nem do planejamento dos produtos. Nesta mesma época, surgiu a função de inspeção, responsável pela qualidade dos produtos. O foco era as inspeções, assim, a qualidade era voltada para uma abordagem de produção e conformidade.

Logo após o ano de 1924, o conceito de qualidade teve um de seus ápices, quando Walter A. Shewhart apresentou o ciclo PDCA (*plan-do-check-act*), que conduzia as atividades de análise e solução de problemas. Entretanto, a área da qualidade veio se consolidar somente em 1945, com o surgimento da primeira Associação de Profissionais da área da Qualidade (*Society of Quality Engineers*) nos Estados Unidos. Posteriormente, surgiram várias outras associações com foco na área da qualidade.

Em 1951, Armand Feigenbaum se tornou o pioneiro em discutir a qualidade de forma sistêmica dentro das organizações. Sua abordagem ficou conhecida como Sistema de Controle da Qualidade Total. Após isto, Crosby criou o programa zero defeito, que foi bastante popular entre os militares e empresas.

Quanto ao conceito de qualidade, para Martinelli (2009, p. 17-18):

Qualidade é atender as expectativas e necessidades de um cliente de forma satisfatória, ou seja, é obter um resultado esperado que atenda todas as exigências e requisitos para qual este foi criado. Assim a definição do termo qualidade, além de subjetiva, pode variar de caso para caso.

Considerando qualidade como algo subjetivo e que está relacionado às percepções de cada indivíduo, Paladini (2012), coloca qualidade como sendo o grau de ajuste de um produto ou serviço à demanda que pretende satisfazer.

Em sua obra, Garvin (1999) traz as oito dimensões para entender o conceito de qualidade e facilitar a estratégia das empresas. O Quadro 1, a seguir, mostra tais dimensões.

Quadro 1: Dimensões da qualidade

Dimensões	Definição
Desempenho	É a capacidade de um produto responder às exigências para que o mesmo foi feito. É uma dimensão de grande aplicação mercadológica, pois os consumidores fazem comparações de desempenho dos produtos.

Características secundárias	Representa as características que auxiliam o funcionamento básico dos produtos. É definida por quem o produz ou o fornece.
Confiabilidade	É a confiança que se tem nos produtos, sua porcentagem de não falhar em determinado tempo específico, sob as suas condições de operação.
Conformidade	É entendido como o grau que os produtos atendem os padrões estabelecidos, com relação tanto de dimensões nominais quanto características da operação.
Durabilidade	Refere-se a vida útil do produto, sendo relativa ao tempo de durabilidade em que o produto mantém suas características principais e seu perfeito funcionamento nas condições indicadas de uso.
Atendimento	Representa a rapidez, cortesia, fácil reparação ou substituição do produto.
Estética	É mais subjetiva e baseada nos consumidores. Tem foco o padrão de beleza entendido pelos usuários. As empresas precisam ficar atentas a esta dimensão, pois a sociedade possui vários padrões e consequentemente as empresas possuem consumidores com diferentes padrões de qualidade e beleza.
Qualidade Percebida	É a capacidade que o usuário tem sobre os produtos, mas não tem muita informação para poder julgar os produtos em questão de qualidade. A reputação, histórico e imagem da empresa têm influência direta nesta dimensão.

Fonte: Adaptado de Garvin (1999).

A área da gestão da qualidade possui a Organização Internacional para Normalização (ISO 9000²), que é um sistema normativo próprio da qualidade. Dentre as normas da ISO 9000, encontra-se a ISO 9001:2015, que é um Sistema de Gestão da Qualidade que define os requisitos para garantir padrões de qualidade, a satisfação e a melhoria contínua do desempenho das empresas.

O mais recente programa de Gestão da Qualidade surgiu em 1980, denominado de Seis Sigma, ferramenta que vem se popularizando desde o século passado e no começo do século XXI.

2.2 Qualidade em serviços

Quando um usuário utiliza ou contrata um serviço é difícil identificar a avaliação que ele faz sobre o mesmo. Sabe-se que a avaliação do usuário leva em comparação a

² A Organização Internacional para Normalização (*International Organization for Standardization*) surgiu em 1947, em Genebra, Suíça. A ISO engloba um conjunto de normas para apoiar as organizações na implementação e operação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

expectativa que ele tinha sobre o serviço e a nova experiência que ele tem depois de utilizar o serviço.

Para Kotler (2006), os serviços possuem quatro características principais que influenciam diretamente na prestação de serviços:

a) Intangibilidade: serviços são intangíveis pelo fato de que não se pode ver, sentir ou ouvir antes de executar a compra. Por isto, os usuários procuram por meios pelos quais seja possível avaliar a qualidade do serviço que irá comprar.

b) Inseparabilidade: um serviço é produzido e ao mesmo tempo consumido, onde o executor do mesmo faz parte do serviço em si. Uma característica própria dos serviços e que o cliente está presente na sua execução.

c) Variabilidade: um serviço varia de caso a caso, pois cada cliente tem uma percepção diferente do serviço. É preciso que as prestadoras de serviços definam padrões para as suas atividades, para satisfazer as necessidades essenciais de cada usuário, e acompanhem o nível de satisfação dos mesmos.

d) Perecibilidade: serviços não possuem estoques, e sua perecibilidade não se torna um problema quando a demanda fica estável.

Segundo Las Casas (2009, p. 89), “qualidade em serviços está ligada à satisfação. Um usuário satisfeito com o prestador de serviços estará percebendo um serviço como de qualidade”. Paladini (2004, p. 193) complementa que “no ambiente de prestação de serviço, a gestão da qualidade centra-se fundamentalmente na interação com o usuário, é nesse processo interativo que a qualidade aparece”.

Nesse sentido, a qualidade é relativa, pois cada usuário possui visões diferentes do que é a qualidade, o que torna ainda mais difícil para os prestadores de serviços medirem a satisfação dos seus usuários. Os serviços são feitos e consumidos ao mesmo tempo, por isso a satisfação do usuário depende do desempenho do prestador em atender às suas necessidades.

Satisfação e a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se alcançá-las, ele ficará satisfeito. (KOTLER, 2006, p. 142)

Assim, o termo satisfação é diretamente ligado ao usuário e a imagem do prestador de serviço. Se a cada cinco usuários um ficar insatisfeito, este usuário poderá prejudicar a imagem do serviço, pois ele expressará a sua experiência para as demais pessoas e isto trará malefícios para a imagem da qualidade do serviço. Mas se o usuário ficar satisfeito

com o serviço recebido, ele expressará uma imagem positiva do serviço (KOTLER, 2006).

Las Casas (2008), explica que para promover qualquer serviço de qualidade ao usuário são necessários alguns atributos para atingir certo nível de expectativa dos usuários. Estes atributos possuem dimensões, sendo elas principalmente:

a) **Confiabilidade:** é construída pela habilidade de fornecer o que foi ofertado de forma segura e precisa.

b) **Segurança:** os usuários desejam de seu prestador de serviço, a habilidade de passar segurança e confiança caracterizada pelo nível de conhecimento e cortesia de seus colaboradores.

c) **Aspectos tangíveis:** diz respeito aos aspectos físicos que formam as atividades exercidas, como instalações, equipamentos utilizados e aparência dos colaboradores.

d) **Empatia:** é o grau de cuidado e atenção pessoal concedido pelos usuários. Aspectos como a capacidade de se colocar no lugar do outro também é importante.

e) **Receptividade:** disposição de ajudar os usuários, ofertar serviços com presteza.

Tendo conhecimento destes atributos, é de suma importância estabelecer uma ordem para eles de acordo com as exigências de cada perfil de usuário. Pois as vezes, um usuário pode priorizar quando se fala em qualidade, o atributo de empatia, mas outros perfis de usuários podem ter outra percepção.

O marketing é de suma importância para as empresas, pois as relações com os usuários são afetadas por vários elementos que influenciam o usuário a manter-se com o serviço ou mudar para outra prestadora. Keaveney (1995), *apud* Kotler (2006)³ identificou os fatores críticos que fazem os usuários mudarem de empresa prestadora de serviços. Esses fatores classificam-se em oito categorias, descritas a seguir:

Quadro 2: Fatores que levam o usuário a mudar de empresa prestadora de serviços.

Preço	Preço alto, aumento de preço, preço injusto e preço enganoso.
Inconveniência	Localização\horário, espera por uma visita e espera pelo serviço.
Falha no serviço central	Erros no serviço, erros de cobrança e serviço desastroso.
Falha na entrega do serviço	Desatenção, grosseria, indiferença e falta de preparo.

³ O estudo de Keaveney ocorreu no ano de 1995, abrangeu mais de 500 usuários, e teve como objetivo listar possíveis pontos aos quais as prestadoras de serviços estavam errando, e como consequência perdendo seus usuários (KOTLER, 2006).

Resposta a falha no serviço	Resposta negativa, sem resposta e resposta relutante.
Concorrência	O usuário encontrou um serviço melhor.
Problemas éticos	Trapaça, venda agressiva, insegurança e conflito de interesses.
Mudança involuntária	O usuário mudou-se e o prestador encerrou as atividades.

Fonte: Adaptado de Kotler (2006, p. 405).

2.2.1 Dimensões na qualidade em serviço

Para se obter sucesso em qualquer empresa e principalmente na área de prestação de serviços, é necessário que se estabeleçam dimensões e padrões para se analisar a qualidade do serviço, bem como de controlar o nível de satisfação dos usuários. Assim, é importante que o prestador do serviço analise se está cometendo erros, para que através desta análise ele possa encontrar soluções para os mesmos.

De acordo com Kotler (2006), os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (2003), desenvolveram um modelo de qualidade dos serviços, ao qual é possível se destacar as exigências dos usuários que são mais relevantes para as prestadoras de serviços, este modelo formula cinco lacunas que levam ao fracasso na prestação de serviço, essas lacunas foram desenvolvidas quando os autores formularam a escala SERVQUAL, que é bastante usada na avaliação da qualidade dos serviços.

Quadro 3: Lacunas que levam ao fracasso na prestação de serviços com qualidade.

Lacuna entre as expectativas do consumidor e as percepções da administração	A gerência nem sempre entende quais são as expectativas dos usuários, pode acabar ocorrendo divergências entre as percepções de cada uma das partes.
Lacuna entre percepção da gerência e especificações da qualidade dos serviços	A gerência pode ter uma dificuldade de atender ou superar as expectativas dos usuários.
Lacuna entre as especificações de qualidade dos serviços e sua entrega	Os funcionários exercem forte influência na qualidade do serviço de uma empresa e como ela é percebida pelo usuário. Funcionários mal treinados, incapazes ou desinteressados em relação ao padrão da empresa, podem prejudicá-la.
Lacuna entre entrega do serviço e comunicação externa	As empresas têm que tomar cuidado com as suas comunicações e publicidades, para não acabar oferecendo na propaganda algo que ela não consegue fornecer na realidade.
Lacuna entre o serviço percebido e serviço esperado	A empresa precisa ter conhecimento de que a solução para garantir a qualidade dos serviços, e saber atender e superar as expectativas dos usuários.

Fonte: Adaptado de Kotler (2006, p. 407).

Diante do que foi exposto no quadro acima, é possível analisar que a percepção é algo que cada usuário possui, o que para alguns é algo bom, para outros pode ser considerado ruim. Dois componentes da qualidade que fazem parte dos serviços e que devem ser levados em conta são: a parte física do serviço e a forma com a qual o usuário vê o serviço, elas podem ser diferentes causando divergências de percepção.

Para Las Casas (2008, p. 7), os principais aspectos físicos da percepção são similaridade, proximidade e continuidade, descritas a seguir.

a) Princípio da similaridade: é quando algo similar passa a ser visto por um indivíduo como sendo algo que faz parte de um grupo.

b) Princípio da proximidade: as coisas que estão próximas tendem a ser vistas como parte de um grupo.

c) Princípio da continuidade: é quando um indivíduo vê algo, e já sabe o que vai se suceder daquilo e a sua continuação.

Já a percepção que os usuários possuem de um serviço e da sua qualidade é bastante variável, e pode depender do estado físico, emocional e das necessidades de cada usuário, é por isso que cada atividade deve ser desenvolvida com cuidado. O conceito de qualidade deve ser aplicado em todas as etapas do serviço, para que o usuário perceba o serviço como de excelência, e possa transmitir esta percepção para as demais pessoas.

Existem vários perfis de usuários, os que são mais exigentes e os que possuem prioridades diferentes das outras. Com isso as empresas necessitam de trabalhar com foco em práticas e métodos para melhor gerenciar a qualidade de seus serviços, fazendo com que as exigências sejam atendidas e todos os perfis de usuários estejam satisfeitos.

De acordo com Kotler (2006), as empresas que possuem um gerenciamento de excelência quando se trata de serviços, apresentam algumas práticas em comum sendo elas:

Quadro 4: Práticas das empresas que possuem um gerenciamento de excelência.

Concepção estratégica	As empresas têm conhecimento sobre seus usuários, quem são seus alvos principais e quais as necessidades dos mesmos, e através disto desenvolvem estratégias próprias para cada usuário, pensando em satisfazê-lo.
Comprometimento da alta gerência	Os gerentes precisam dar atenção para o desempenho financeiro e do seu próprio serviço, pensando como um todo.
Padrões rigorosos	Grandes prestadoras de serviços estabelecem padrões altos e rígidos para a qualidade dos seus serviços, as empresas são divididas em dois grupos, os que prestam um bom serviço e as que proporcionam um serviço diferenciado.

Tecnologia de autoatendimento (TAA)	Os usuários dão mais valor na conveniência dos serviços, hoje muitos deles optam por tecnologias de autoatendimento, para facilitar o contato do usuário com a prestadora, através de um telefonema podem resolver qualquer eventual problema.
Sistemas de monitoramento	Empresas que são eficientes analisam regularmente seu desempenho e também o de seus concorrentes, fazendo uso de programas e métodos de avaliação para saber o que satisfaz ou não os usuários.
Atendimento às reclamações dos usuários	Quando um usuário possui uma reclamação e ela é resolvida, ele tende a usar aquele serviço mais vezes e recomendá-lo para outras pessoas, já quando o seu problema não é resolvido, ele tende a não usar mais aquele serviço e a falar negativamente do mesmo para outras pessoas.
Satisfação tanto dos funcionários como dos usuários	Empresas que possuem uma gerência eficiente, compreendem que funcionários satisfeitos apresentam atitudes positivas, fazendo com que os usuários tenham uma boa imagem do serviço. Pois se eles estiverem felizes prestaram um serviço com qualidade.

Fonte: Adaptado de Kotler (2006).

Estas práticas descritas acima devem ser analisadas e planejadas para que seja seguido corretamente os critérios para sua aplicação, pois sabemos que quando se fala de qualidade nunca é demais saber e procurar se investir.

Kotler (2006), relata em sua obra, que os renomados autores Parasuraman, Berry e Zeithaml (2003) elaboraram dez recomendações para se ter uma melhora na qualidade dos serviços prestados. A seguir são apresentadas estas recomendações:

Quadro 5: Recomendações para melhorar a qualidade dos serviços.

Ouvir	Entender o que as pessoas realmente querem aprendendo continuamente sobre as expectativas dos usuários e dos não usuários (por meio de um sistema de informação sobre qualidade dos serviços, por exemplo).
Confiabilidade	A confiabilidade é a dimensão mais importante da qualidade dos serviços e deve ser prioridade.
Serviço Básico	As prestadoras de serviços devem fornecer o serviço básico e fazer o que é sua obrigação – cumprir as promessas, usar o bom senso, ouvir os usuários, mantê-los informados e estar determinada a lhes entregar valor.
Design do serviço	Desenvolver uma visão holística do serviço ao mesmo tempo em que se gerenciam seus vários detalhes.
Reparação	Para satisfazer os usuários que identificam um problema no serviço, as empresas de serviços devem estimular os usuários a reclamar (e tornar isso fácil para eles), responder a eles rapidamente, pessoalmente e desenvolver um sistema de solução de problemas.

Surpreender os usuários	Embora a confiabilidade seja a dimensão mais importante para atender as expectativas de serviço ao usuário, às dimensões relacionadas ao processo em si (segurança, capacidade de resposta e empatia, por exemplo) são as mais importantes para superar as expectativas, por exemplo, surpreendendo o usuário com excepcional rapidez, boa vontade, cortesia, competência, compromisso e compreensão.
Justiça	As empresas de serviços devem se esforçar ao máximo para serem justas e demonstrar isso aos usuários e funcionários.
Trabalho em Equipe	O trabalho em equipe é o que permite às grandes organizações oferecer um serviço cuidadoso e atencioso, por meio do aumento da motivação dos funcionários e de suas habilidades.
Pesquisa com funcionários	Conduzir pesquisas com os funcionários para identificar que problemas podem ocorrer no serviço e o que a empresa deve fazer para resolvê-los.
Liderança	Um serviço com qualidade resulta de uma liderança inspiradora que permeia toda a organização, de um excelente design de sistema de serviços, do uso eficaz da informação e da tecnologia, e de uma força interna, invisível, e poderosa para mudar a chamada cultura corporativa.

Fonte: Adaptado de KOTLER (2006, p. 411).

2.3 Qualidade no atendimento

Conforme Las Casas (2008), ao falar de qualidade no atendimento, estamos falando de algo que tem como característica a *intangibilidade*, o que significa que os serviços são abstratos. Já o atendimento subentende-se que é a comercialização de conhecimento, a fim de que o usuário tenha informações sobre o serviço que irá comprar.

Outra característica do atendimento é a *inseparabilidade*, ou seja, não se pode produzir ou estocar este serviço. Normalmente, o serviço é prestado quando vendedor e usuário estão em contato um com o outro. Tal fato revela a importância de estipular padrões de qualidade e treinamento, a fim de antecipar a qualidade na prestação do serviço.

Para Grönroos (1995, p. 88)

O impacto da qualidade nas relações é principalmente funcional e relacionado a processos. Quanto mais conscientes do cliente e voltados para o serviço, forem os empregados nas suas relações com os usuários, melhor o impacto sobre a qualidade.

O autor cita que o usuário possui expectativas em relação à qualidade de um produto ou serviço antes mesmo de se ter contato com a empresa e a oferta de seus serviços. O usuário possui em sua mente uma ilustração da qualidade da empresa e essa ilustração funciona como um direcionador.

Qualidade é aquilo que os clientes percebem. A qualidade não pode ser determinada pela gerência apenas, ela tem que se basear nas necessidades e desejos dos clientes. Além disso, a qualidade não é aquilo que é planejado em medidas objetivas, mas sim como os clientes percebem de forma subjetiva o que foi planejado (GRONROOS, 1995, p. 89).

Dantas (2009), diz que a qualidade deve ser percebida na infraestrutura e ao longo do processo de atendimento ao realizar um serviço. Que possua normas, regulamentações e etapas bem definidas, e que ofereçam uma sensação de confiabilidade. Deve-se atentar para não ter excesso de burocracia, e o atendimento deve fluir de forma rápida e eficiente, otimizando o tempo do usuário para propiciar sua satisfação. Esse autor realizou uma pesquisa na qual aponta os atributos do atendimento segundo a óptica do usuário. Para Dantas (2009, p. 56, 57) o atendente deve:

- a) Ser prestativo, dinâmico e demonstrar boa vontade.
- b) Ter respeito, dedicar toda atenção especial que o usuário merece e ser paciente.
- c) Resolver os problemas rapidamente para o usuário.
- d) Ter conhecimento do trabalho e ser eficiente em suas atividades.
- e) Ter postura adequada a sua ocupação.
- f) Clareza e objetividade.
- g) Proatividade, criatividade, humildade e passar confiança para seus usuários.

Quanto ao ambiente de atendimento, o autor elenca que o ambiente de trabalho deve estar em boas condições, possuir infraestrutura, organização, estar sempre limpo, oferecer conforto tanto para o atendente quanto para o usuário; ser arejado, conter informativos, balcão de informações com terminais de vídeo para consulta; deve oferecer ao usuário opção de solicitar produto e\ou serviços por telefone; prever os horários de maior pico e posições adequadas, de forma que atenda a quantidade de usuários desse horário.

Dantas (2009, p. 58), apresenta alguns fatores fundamentais para o bom atendimento, esses são “cortesia, simpatia, educação do atendente, cumprimento de promessas e ofertas assumidas ao usuário e a desburocratização”.

Por fim, Dantas (2009, p. 170), apresenta pontos positivos do atendente, os quais chamam a atenção:

- a) Simplicidade ao atender o público.
- b) Lembrar-se dos nomes das pessoas.
- c) Orientação a venda.

- d) Capacidade de persuasão e de negociações.
- e) Capacidade de selecionar colaboradores.
- f) Inovação sempre constante.
- g) Simpatia.
- h) Ambiente de atendimento agradável.

Grönroos (1995, p. 106), fala que uma imagem favorável sobre o serviço e/ou produto experimentado realça a experiência. Uma imagem negativa destrói a mesma. Portanto, gerenciar a imagem da comunicação com o usuário se torna um ponto importante a se analisar.

Kotler (2000, p. 56), destaca em sua obra que atualmente, as empresas estão sofrendo com a alta competitividade no mercado e uma concorrência que jamais foi vista na história. Para as organizações reterem usuários e destacar-se sobre a concorrência, precisam alcançar um alto nível de atendimento, buscando a satisfação e superação das expectativas dos usuários.

Assim, a função de um atendente é a de representar sua organização, fornecendo ao usuário todo o suporte e informações sobre o produto e/ou serviço ofertado. Solucionando as dúvidas e resolvendo possíveis problemas que venham a acontecer com foco na satisfação do usuário.

No negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importante, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, [...] que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço (CHIAVENATO, 2005, p. 2009).

Sendo assim, a qualidade no atendimento é um tema de suma importância para qualquer que seja a organização, produto ou serviço que irá ofertar. Pois é por meio de um bom atendimento que as empresas obtêm credibilidade e valorizam sua imagem, formam e retêm uma rede de usuários. Optar pela busca de qualidade e excelência com foco na fidelização dos usuários, usando técnicas para mantê-los e se sobressair perante à concorrência é o caminho para o sucesso e lucratividade.

2.4 Qualidade em serviços em terminais rodoviários de passageiros

Segundo Kotler e Keller (2006, p 366), “a grande maioria das pessoas acham que produto é apenas algo que é oferecido tangivelmente, mas ele é muito mais do que isso.

Produto é tudo aquilo que possa ser oferecido a um público, para satisfazer suas necessidades e desejos”.

Sendo assim, o setor de serviços busca satisfazer a necessidade e os desejos de muitos públicos. Sendo um setor amplo, a troca com o usuário não resulta sempre na posse de um bem tangível, mas na prestação de um serviço. Um deles é o serviço de transporte, no qual o Brasil é um dos maiores utilizadores, por sua extensa malha rodoviária. É dentro desse tipo de serviço que o transporte de passageiros se encaixa.

O serviço de transporte de passageiros se caracteriza como um serviço público ligado à qualidade de vida deste público, pois o deslocamento é optado pelo usuário por conta de diversas atividades, sejam elas por motivo de trabalho, lazer, passeio e estudo, dentre outros. Os diferentes motivos pedem também padrões de excelência para que se possa atender aos usuários com disposição de horários, flexibilidade e custos acessíveis para que se possam alcançar as expectativas dos usuários.

De acordo com Meirelles (2014), a Constituição Federal, no seu Art. 175, determina claramente que cabe ao poder público a prestação de serviços essenciais à população.

Quanto ao conceito de serviço público o referido autor diz que:

Serviço público é todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado (MEIRELLES, 2014, p. 408).

A Lei 8.987/95 que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos (previsto no art. 175 da Constituição Federal) em seu 6º art. estabelece que toda concessão ou permissão, pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

A prestação de um serviço adequado às necessidades dos usuários visa garantir a qualidade dos serviços prestados à população. No que tange ao serviço de transporte rodoviário interestadual e intermunicipal de passageiros, o que vai garantir a qualidade dos serviços é o Decreto nº 2.521/98, que dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização de serviços de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de passageiros.

O Decreto nº 2.521/98, em seu Art. 76, indica alguns indicadores de boa qualidade dos serviços prestados aos usuários de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de passageiros, os quais são descritos a seguir:

- I - As condições de segurança, conforto e higiene dos veículos.
- II - O cumprimento das condições de regularidade, continuidade, pontualidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na respectiva prestação;
- III - A garantia de integridade das bagagens e encomendas;
- IV - O índice de acidentes em relação às viagens realizadas;
- V - O desempenho profissional do pessoal da transportadora.

Freitas et al (2011) ao estudar a qualidade do transporte rodoviário intermunicipal e interestadual de passageiros, construiu alguns indicadores a partir dos elencados no Decreto nº 2.521/98. (Quadro 6).

Quadro 6: Indicadores de qualidade de Transporte Rodoviário Intermunicipal e Interestadual de passageiros.

Atualidade	Abrange a modernidade dos equipamentos, das técnicas e das instalações e sua conservação, assim como a melhoria e expansão do serviço. Abrange comodidade e conforto, exemplo: atualmente existem ônibus que já oferecem serviços como internet, ar condicionado.
Pontualidade	Cumprimento rigoroso dos horários para a prestação do serviço pré-estabelecido em contrato.
Regularidade	Prestação do serviço nas condições estabelecidas na legislação vigente, no contrato e nas normas técnicas aplicáveis, sem interrupções.
Segurança	Representa a prestação dos serviços sem perigos, riscos ou danos. No contexto do problema em questão, significa a prestação de serviços livre de incidentes que comprometem as condições físicas, financeiras e pessoais (confidencialidade) dos passageiros, tais como: acidentes automobilísticos, assaltos, agressões, divulgação de informações pessoais, etc.
Continuidade	Pode ser entendida como a manutenção, em caráter constante, da oferta dos serviços.
Eficiência	Conceito originado da premissa que não basta somente a instalação do serviço público. É preciso que o serviço seja prestado de forma eficiente, ou melhor, atenda plenamente à necessidade que lhe deu origem.
Generalidade ou Universalidade	Relaciona-se com o princípio da igualdade ou uniformidade dos usuários. Significa que o serviço público pode ser exigido e utilizado por todos que dele necessitem, independentemente da renda e do local onde o serviço deva ser prestado ou disponibilizado.
Cortesia	Envolve a educação, respeito, consideração e simpatia dos funcionários da empresa para com os usuários. Nesta situação, incluem-se os funcionários dos guichês, funcionários de atendimento por telefone, motoristas e carregadores de bagagens.
Modicidade das Tarifas	Tarifas são consideradas módicas quando não impedem que as classes que mais carecem da prestação do serviço tenham acesso a ele. Por outro lado, é preciso considerar que, para proporcionar um serviço de transporte de acordo com os padrões de qualidade requeridos, existem custos a serem contabilizados (custos operacionais e pessoais, tributações, etc.) pelas empresas, além do que estas empresas precisam obter lucro em sua atividade.

Fonte: FREITAS et al (2011).

Freitas et al (2011), destaca que existem características próprias na prestação de serviços de transporte público por ônibus bastante peculiares, tais como:

- a) Cada viagem é considerada como um serviço, pois tem influência de diversos aspectos (clima, tráfego, veículo, passageiros, etc.), tornando-se quase impossível detectar e corrigir falhas ou problemas antes de eles ocorrerem e afetarem o usuário;
- b) O serviço de transporte não é capaz de ser armazenado - quando os passageiros não embarcam em um certo horário não é possível acondicionar em outro horário, e o serviço não é oferecido em sua completude;
- c) O serviço de transporte por ônibus é oferecido e usado de forma coletiva, na qual os usuários não apresentam o mesmo perfil e pensamento;
- d) O pagamento é feito antes da prestação do serviço, o que em geral não permite ao usuário desistir do serviço;
- e) A prestação do serviço é bastante esparsa, espacialmente e temporalmente, o que dificulta a padronização das atividades, gerenciamento e o controle de pessoal.

Cabe destacar, que este estudo tomou como parâmetro para a análise da qualidade dos serviços ofertados no Terminal Rodoviário de Passageiros Josias Moreira Braga, os autores discutidos na literatura e o Decreto nº 2.521/98.

3. METODOLOGIA

A abordagem estipulada para realizar o estudo foi quantitativa, Marconi e Lakatos (2011) afirmam que os dados obtidos neste tipo de pesquisa, são quantificados em forma numérica, para desta forma, auxiliar no entendimento dos resultados.

Quanto aos objetivos, a pesquisa se caracteriza como sendo exploratória, que de acordo com Gil (2008) é uma pesquisa que possui a intenção de desenvolver, resolver e transformar conceitos e ideias, planejando a criação de questões precisas ou hipotéticas para futuras pesquisas. A pesquisa também é caracterizada como descritiva, segundo Gil (2008, p. 28), “as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial as descrições das características de determinada população ou empresa”.

Sobre o procedimento técnico, a pesquisa utiliza da pesquisa bibliográfica, sendo está baseada em matérias publicadas e disponíveis em outras fontes de pesquisa, em bibliotecas ou base de dados (MARCONI; LAKATOS, 2011).

E por fim, o último procedimento é o estudo de caso, Marconi e Lakatos (2011), postulam que o estudo de caso tem como foco obter informações e conhecimentos sobre

a questão pesquisada, onde se queira comprovar ou desvendar novos fenômenos ou relações, consiste na análise de acontecimentos espontâneos em decorrência da coleta dos dados ou variáveis que apresentam relevância.

A amostra foi constituída pelos usuários dos serviços do Terminal Rodoviário de Passageiros Josias Moreira Braga, localizado no centro da cidade de Anápolis-GO.

A coleta dos dados foi por meio de aplicação de questionários. Gil (2010) define questionário como um método de apuração por meio de formulação de perguntas direcionadas a indivíduos selecionados, para se conseguir informações sobre determinado assunto. Os questionários foram aplicados por entrevistas orientadas por perguntas, cujos registros das respostas ficaram a cargo dos entrevistadores.

A aplicação dos questionários se deu nos dias 9, 10, 16, 17, 23 e 24 de novembro de 2019, em três finais de semana consecutivos, nos dias de sábado e domingo. A aplicação dos questionários nos finais de semana teve como base dados fornecidos pela gerencia do terminal que informou que neste período o tráfego de usuários no terminal rodoviário é maior e também por motivos de conveniência do pesquisador.

As dificuldades com relação a aplicação foram poucas, a maior delas era o tempo, pois os ônibus chegavam e saíam muito rápido. Em várias ocasiões, o entrevistado não conseguiu concluir o preenchimento do questionário decorrente deste fato. Um outro ponto a se destacar foi que alguns entrevistados se recusaram a preencher o questionário, afirmando que era a primeira vez que estavam passando pelo terminal e não tinham conhecimento suficiente sobre os serviços do terminal para afirmarem satisfação ou insatisfação.

A técnica de amostragem utilizada foi a não probabilística por conveniência e a determinação do tamanho da amostra foi constituída pela seguinte fórmula: $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$, onde N: tamanho da população; Z: abscissa da normal padrão; p: estimativa da proporção; q: 1=p; d: erro amostral; n: tamanho da amostra aleatória simples (BARBETTA, 2002).

De acordo com a fórmula e os dados expressos acima foi possível chegar a uma amostra de 121 questionários. Para encontrar o tamanho da amostra, foram utilizados os seguintes valores:

N: 2.000 (usuários do terminal por dia);

Z: 1,64 (nível de confiança 90%);

p: 0,5 (Valor da proporção);

q: 0,5 (Complemento de q);

d: 5% (Margem de erro).

n: 121

O valor expresso acima de 2.000 usuários por dia fora dados fornecidos pela gerencia do terminal. A tabulação dos dados oriundos dos questionários foi através do editor de planilhas *Microsoft office Excel* (2010). Em seguida, os dados foram interpretados, comparando os resultados com a literatura utilizada. A apresentação dos dados é feita a seguir.

Pesquisa foi realizada no terminal rodoviário Josias Moreira Braga, localizado na avenida Brasil Norte, bairro Cidade Jardim na cidade de Anápolis-GO.

O estudo foi elaborado tendo como base as categorias analíticas apresentadas no quadro 7.

Quadro 7: Categorias analíticas

Variáveis	Indicadores
Perfil dos usuários do terminal rodoviário	Sexo Idade Estado civil Renda Escolaridade Estado de origem Cidade que reside
Satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados no terminal	Frequência de utilização Motivos pela utilização Motivos por optar pelos serviços Preço das passagens Pontualidade Higiene e limpeza Estado físico e limpeza dos ônibus Conforto e comodidade dos ônibus Acessibilidade Segurança Cortesia Informação Problemas e dúvidas

Fonte: Adaptado de Freitas et al (2011), Decreto N° 2.521/98 Artigo 76.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico são apresentados os resultados obtidos na pesquisa, tabulados e modificados para gráficos e tabelas, cada um deles se refere a uma pergunta do questionário. Primeiramente é apresentado a caracterização do terminal, o perfil dos usuários do Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga, e logo após, a qualidade dos serviços ofertados no Terminal na percepção dos usuários.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS JOSIAS MOREIRA BRAGA

O nome do terminal foi uma homenagem do governo do estado de Goiás a Josias Moreira Braga, um homem simples que com grande luta se tornou um grande empresário no setor de transporte de passageiros no Brasil.

Inicialmente ele fundou o Expresso Braga que depois se tornou a transbrasiliana transporte e turismo que detém o controle acionário da TCA de Anápolis. Em respeito a sua grande contribuição ao setor de transporte de passageiros se deu a homenagem a ele com o nome do terminal rodoviário da cidade. O terminal rodoviário foi criado em 1987, localizado na Avenida Brasil Norte no bairro Cidade Jardim. Possui funcionamento 24 horas todos os dias da semana e finais de semana, a direção do terminal funciona de segunda a sexta em horário comercial.

Com um estacionamento amplo, possui também várias lanchonetes, lojas de presentes, eletrônicos e bancas de jornais e revistas. Possui cerca de 12 sanitários, masculinos e femininos, gratuitos e um adaptado para deficientes físicos e idosos. Com ponto de táxi 24 horas, possui cerca de 16 viações de empresas de transportes, dentre elas estão a Satélite Norte, Planalto, Expresso São Luiz, Araguaína, Transbrasiliana, Rotas do Triângulo entre outras.

4.2 PERFIL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS OFERTADOS NO TERMINAL RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS JOSIAS MOREIRA BRAGA

4.2.1. Sexo dos entrevistados

Este critério de avaliação analisa o sexo dos usuários. A avaliação dos dados indica que a maioria dos entrevistados são do sexo feminino, representando 54%, seguido do sexo masculino, com 46%. (Gráfico 1).

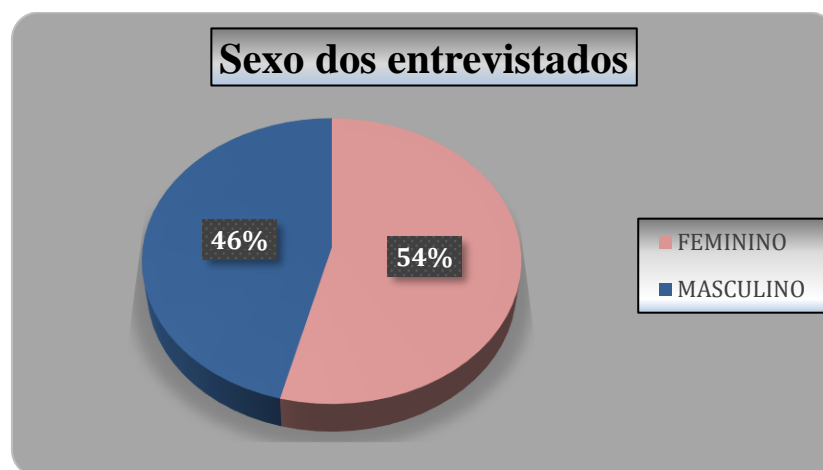


Gráfico 1 - Sexo dos entrevistados - Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga - Anápolis 2019
Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o artigo científico de Nadjo Silva e João Santos (2019), que estudou a qualidade no atendimento no terminal rodoviário intermunicipal do município de Icó-CE, 52% do público corresponde ao sexo feminino, acredita-se que esta predominância possa se dar pelas mulheres possuírem mais interesse em participar de avaliações de satisfação, e de sua utilização estar relacionada tanto a trabalho como a lazer, seja com a família ou sozinha. Este resultado é bastante interessante, pois as mulheres são mais criteriosas e transparentes, qualidades estas que contribuem grandemente a pesquisa.

4.2.2. Idade dos entrevistados

Este indicador avalia a faixa etária dos usuários, onde foram distribuídos todos os resultados entre 3 faixas de idade. Em primeiro lugar a maior incidência foi de usuários com faixa etária entre 18 e 25 anos de idade, 54%; o segundo resultado foi de usuários com faixa etária entre 26 e 45 anos, 30%; a menor incidência foi de usuários com faixa etária entre 46 e 70 anos de idade, 16%.

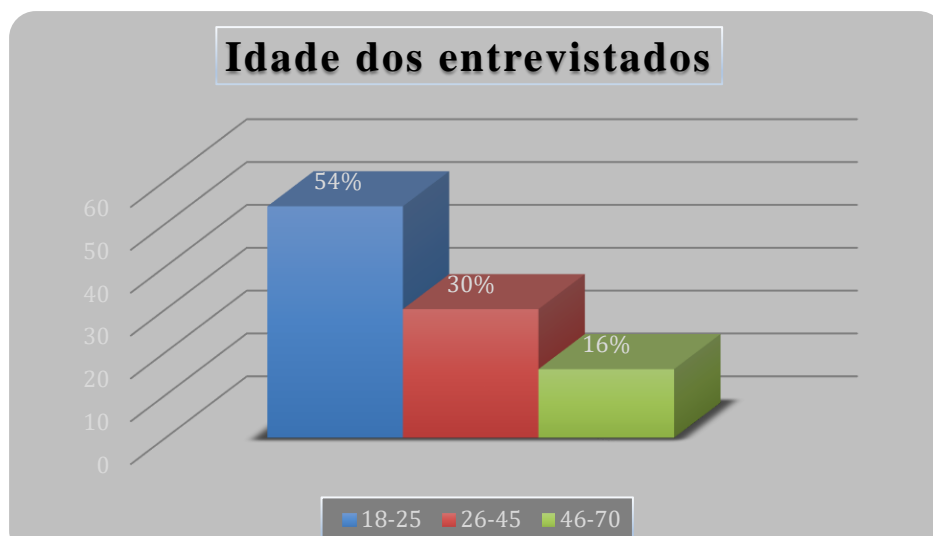


Gráfico 2 - Idade dos entrevistados - Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019.
Fonte: Dados da pesquisa.

Alcêdo Galvão et al. (2014), também realizaram uma pesquisa sobre satisfação dos usuários do terminal rodoviário de Natal-RN onde aplicaram o indicador idade, cujo resultado foi paralelo ao obtido em nossa pesquisa, a faixa que prevaleceu na pesquisa deles foi a de 18 aos 30, na nossa pesquisa usamos a forma de medida 18 aos 25. Este resultado traz a percepção de que os usuários são considerados jovens com vida ativa, público este que favorece nossa pesquisa, pois são mais atentos aos seus direitos e avaliam com mais rigor as suas satisfações ou insatisfações.

4.2.3 Estado civil dos entrevistados

Com relação ao indicador estado civil dos entrevistados, os resultados indicam que a maioria dos usuários, 58%, são considerados solteiros; em segundo lugar, 31%, que são considerados casados; em terceiro lugar, 8%, que são considerados divorciados; uma minoria, 3%, se consideram viúvos.

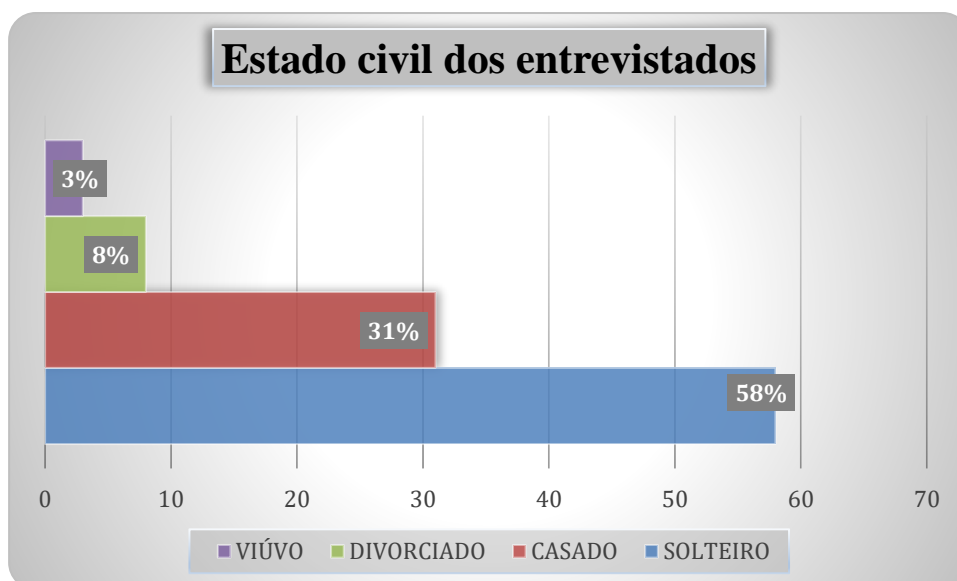


Gráfico 3 - Estado civil dos entrevistados – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Fonte: Dados da pesquisa.

O estudo de Alcêdo Galvão et al. (2014), traz um resultado semelhante a este, onde 49% dos seus entrevistados se declararam solteiros. Este resultado tem correlação ao indicador idade dos entrevistados, pois muitas pessoas na faixa dos 18 aos 30 ainda são solteiros, ou possuem algum relacionamento que não se encaixam nos nossos medidores da pesquisa.

4.2.4 Renda dos entrevistados

Para se avaliar a renda mensal dos usuários, foi estipulado um valor base de acordo com o salário mínimo vigente estabelecido pelo governo. A Tabela 1 demonstra que a maioria dos usuários possuem renda de até dois salários mínimos, 44%; a segunda colocação foi de que os usuários possuem renda de até um salário mínimo, 23%; em seguida vem os usuários que possuem renda de até três salários mínimos, 18%; e a minoria declarou possuir renda de mais de três salários mínimo, 15%.

Tabela 1 - Renda dos entrevistados – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

RENDA DOS ENTREVISTADOS	
Renda	Percentual
Até dois salários mínimos	44%
Até um salário mínimo	23%
Até três salários mínimos	18%
Mais de três salários mínimos	15%

Fonte: Dados da pesquisa.

O artigo de Nadjo Silva e João Santos (2019) que analisa a qualidade no atendimento do terminal rodoviário intermunicipal de Icó-CE, demonstra que a renda dos seus entrevistados varia de 1 a 3 salários mínimos, resultado este similar ao obtido em nossa pesquisa, o que podemos afirmar que o público de classe média baixa são os que mais utilizam os serviços de transporte rodoviário.

A renda dos usuários pode justificar a classe dos mesmos, pois este serviço é de baixo custo, cujos preços são considerados acessíveis, assim este transporte é uma alternativa para quem não possui meio próprio de transporte.

4.2.5 Escolaridade dos entrevistados

Para identificarmos o nível de escolaridade dos usuários, estipulamos seis graus de escolaridade entre a sociedade. A predominância foi o grau superior incompleto, 36%; em sua sequência está o grau médio completo, 32%; a minoria pelo grau fundamental completo, 3%; seguida do grau fundamental incompleto, 7%.

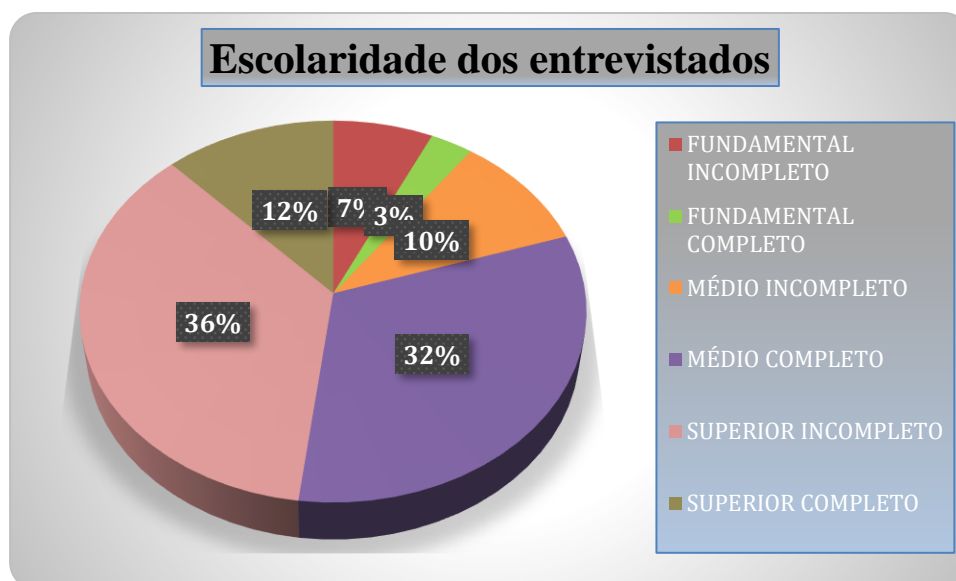


Gráfico 4 - Escolaridade dos entrevistados – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019
Fonte: Dados da pesquisa.

O artigo de Alcêdo Galvão et al (2014) que estuda a qualidade do terminal rodoviário de Natal-RN, afirma que 46% dos seus entrevistados possuem grau de escolaridade equivalente ao ensino médio. Este resultado demonstra que os nossos entrevistados possuem um grau de escolaridade maior que os entrevistados do artigo

citado acima. Pessoas com um grau de escolaridade maior tendem a ser mais exigentes quanto a qualidade dos serviços ou produtos consumidos.

4.2.6 Estado de Origem dos entrevistados

Este indicador faz uma avaliação para se identificar o estado de origem dos usuários, ou seja, de onde os mesmos são naturais. A Tabela 2 indica que há uma maior predominância de pessoas do estado de Goiás, 45%; seguido de Pará, Tocantins e Maranhão, 8%; as menores incidências foram dos estados de Rondônia, Ceara, Rio de Janeiro e Acre, 1%.

Tabela 2 – Estado de origem dos entrevistados – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

ESTADO DE ORIGEM	
Estado de origem	Percentual
Goiás	45%
Pará	8%
Tocantins	8%
Maranhão	8%
Distrito Federal	5%
Bahia	5%
São Paulo	3%
Minas Gerais	3%
Alagoas	3%
Espirito Santo	2%
Rio Grande do Sul	2%
Santa Catarina	2%
Paraná	2%
Rondônia	1%
Ceara	1%
Rio de Janeiro	1%
Acre	1%

Fonte: Dados da pesquisa.

O resultado obtido neste indicador é de certa forma um pouco obvio, pois como o local de aplicação da pesquisa é no estado de Goiás, a maioria dos usuários acabam sendo naturais do próprio estado. Analisando outras pesquisas relacionadas ao nosso tema, é possível comprovar este resultado, mas isto em nada desclassifica este indicador, pois é necessário realizar esta análise.

Um exemplo de pesquisa que pode comprovar esta afirmação é o estudo de caso dos autores Alcêdo Galvão et al (2014), a pesquisa foi realizada no terminal rodoviário da cidade de Natal, os dados desta pesquisa demonstram que 35% dos entrevistados são da cidade de Natal, corroborando nossa análise.

4.2.7 Cidade em que reside os entrevistados

Em conjunto com o indicador acima que analisa o estado de origem dos usuários, este indicador tem como finalidade analisar e destacar a cidade em que os usuários residem atualmente, sejam eles naturais de quaisquer estados do país. Foi possível constatar que a maioria dos usuários reside atualmente em cidades pertencentes ao estado de Goiás, 76%; seguido de Brasília, 7%; os demais são pertencentes a cidades localizados nos demais estados do país. (Tabela 3).

Tabela 3 – Cidade/Estado em que reside os entrevistados – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Estado de residência	Percentual
Goiás	76%
Brasília	7%
Bahia	3%
Pará	2%
Maranhão	2%
São Paulo	2%
Espirito Santo	2%
Minas Gerais	2%
Paraná	2%
Santa Catarina	1%
Tocantins	1%

Fonte: Dados da pesquisa.

Como percebido, a maioria dos entrevistados residem em cidades pertencentes ao estado de aplicação do questionário. Podemos afirmar que os nossos respondentes possuem um maior poder de avaliação, pois além de serem naturais do estado também residem no mesmo, podendo opinar com mais segurança sobre a qualidade do serviço, pois acompanham a bastante tempo a prestação dos serviços do terminal rodoviário.

4.3 ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS OFERTADOS NO TERMINAL

4.3.1 Frequência de utilização

A frequência de utilização dos serviços do terminal rodoviário foi avaliada em cinco estágios, que possibilitaram captar todas as frequências de utilização que julgamos ser relevante para a pesquisa. Como pode ser observado na Tabela 4, frequência de utilização do serviço foi anualmente, com 41%; seguido de mensalmente, 26%; uma minoria declarou diariamente, 5%; seguido de algumas vezes por ano, 13%.

Tabela 4 – Frequência de utilização – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Frequência	Percentual
Anualmente	41%
Mensalmente	26%
Semanalmente	15%
Algumas vezes por ano	13%
Diariamente	5%

Fonte: Dados da pesquisa.

A nossa pesquisa traz um diferencial das pesquisas relacionadas ao nosso tema, pois analisamos a frequência em que o serviço é utilizado em vários períodos, e as pesquisas encontradas analisam apenas um período, por exemplo: mensal ou semanal. O artigo de Nadjo Silva e João Santos (2019) que pesquisou a qualidade no atendimento do terminal rodoviário intermunicipal de Icó-CE, analisaram a frequência mensalmente, onde obtiveram que 62% dos seus entrevistados utilizam o transporte rodoviário de 4 a 6 vezes por mês. O artigo de André Freitas et al (2011), realizou uma pesquisa em uma cidade no interior do rio de janeiro onde pesquisou sobre a qualidade do transporte intermunicipal de passageiro desta cidade. A pesquisa analisou a frequência semanalmente onde obtiveram que 62,7% dos seus entrevistados utilizam os serviços do terminal rodoviário de 3 a 4 vezes por semana.

4.3.2 Motivos pela utilização

Este indicador tem concordância com o indicador acima, pois a frequência se dá pelo motivo que os usuários necessitam utilizar o serviço. A maioria dos usuários declarou utilizar os serviços do terminal por lazer, 40%; em seguida por trabalho, 21%; as menores incidências foram estudos, 19%; seguido de férias, 20%, a Tabela 5 demonstra tais dados.

Tabela 5 – Motivos pela utilização – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Motivo	Percentual
Lazer	40%
Trabalho	21%
Férias	20%
Estudos	19%

Fonte: Dados da pesquisa.

O artigo de André Freitas et al (2011) que estuda a qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de uma cidade não citada no artigo, mas que se encontra no

interior do Rio de Janeiro, traz o indicador de avaliação “motivo da viagem” cujo resultado obtido foi de que 77% dos entrevistados utilizam o serviço para trabalho, nosso resultado apresenta um dado controverso a este, onde 40% dos entrevistados utilizam o meio para laser. O resultado encontrado em nosso questionário entra em concordância com o indicador acima onde a frequência de utilização é anual, e as pessoas tendem a viajar a laser algumas vezes no ano, por questões de férias escolares e do trabalho.

4.3.3 Motivos por optar pelos serviços

Na nossa atualidade, o motivo por optar por um serviço pode variar bastante, para avaliação dos serviços do terminal foram estabelecidos quatro motivos, que indicam o motivo dos usuários optarem pelos serviços do terminal em estudo. Grande parte dos usuários declarou optar pelos serviços do terminal por não possuir outro meio de transporte, 47%; em seguida vem o motivo preferência pessoal, 26%; a minoria declarou optar pelos serviços pelo motivo conforto, 3%; em seguida o motivo menor custo, 24%. (Tabela 6).

Tabela 6 – Motivos por optar pelos serviços – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Motivos	Percentual
Não possui outro meio de transporte	47%
Preferência pessoal	26%
Menor custo	24%
Conforto	3%

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos nossos entrevistados declararam que utilizam o transporte rodoviário por não possuírem outro meio de transporte, como por exemplo: carro próprio. Este resultado pode ter ligação com o indicador acima, que indica que nossos entrevistados utilizam o transporte rodoviário por laser, já que não possuem carro próprio para realizarem a viagem.

André Freitas et al (2011), traz em sua pesquisa que 37% dos seus entrevistados utilizam o serviço rodoviário pelo preço, por ser mais em conta para o público que a pesquisa abordou.

4.3.4 Preço das passagens

O indicador em estudo avalia o grau de satisfação dos usuários com relação ao preço das passagens, e se eles concordam que este preço é acessível a todas as classes sociais.

O preço das passagens é bastante sazonal, pois existem datas específicas como férias escolares, feriados prolongados e outras datas comemorativas que ocasionam o aumento no preço das passagens devido à grande demanda de passageiros. Contudo, isto não se torna pretexto para as empresas estabelecerem preços abusivos e também não as obriga a colocar um preço abaixo do custo de operação dos serviços.

Os dados dos questionários mostram que a maior parte dos entrevistados discordam que os preços são acessíveis, 36%; na segunda posição já em controvérsia estão os que concordam parcialmente com o preço das passagens, 18%; a menor parcela dos entrevistados discorda parcialmente dos preços, 13%. (Tabela 7).

Tabela 7 – Preço das passagens são acessíveis? – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Nível de concordância	Percentual
Discordo	36%
Concordo parcialmente	18%
Nem concordo, nem discordo	17%
Concordo	16%
Discordo parcialmente	13%

Fonte: Dados da pesquisa.

O preço das passagens é algo bem peculiar, nas pesquisas relacionadas ao tema não foi possível encontrar pesquisas que citam a satisfação dos usuários com relação ao preço cobrado. O preço pode variar muito pois vários fatores interverem neste quesito, por exemplo terminais com ônibus mais modernos, estrutura com mais tecnologias, cidades turísticas etc.

Os nossos usuários se demonstraram muito insatisfeitos neste indicador, o que demonstra que é necessário avaliar todo o contexto e dos custos do terminal em estudo, pois realizando uma análise do local, dos ônibus e de todo o conjunto que colabora para a prestação do serviço. Desta maneira, pode-se encontrar uma concordância entre o preço praticado e o retorno que o usuário recebe em forma de mais tecnologias, conforto, segurança e tudo que engloba a prestação do serviço.

4.3.5 Pontualidade

Quando os usuários compram a passagem nos pontos de venda, já é informado sobre o horário de chegada do ônibus no terminal, o número do guichê e o horário de partida do ônibus. Quando se estabelece um horário para o início da prestação do serviço é esperado que o mesmo seja cumprido.

Como é sabido, podem ocorrer atrasos devido a problemas técnicos nos ônibus ou algum imprevisto durante o trajeto do ônibus até o terminal rodoviário. Mesmo perante estas situações é necessário que os usuários que estão aguardando sejam comunicados da situação e do atraso, e que o problema não leve muito tempo para ser resolvido.

Com relação à pontualidade, foi questionado aos entrevistados, se os horários estabelecidos pelo terminal eram cumpridos. A Tabela 8 mostra que 42% dos entrevistados concordaram; e 26% concordaram parcialmente; o menor índice foi de 7%, em que os entrevistados discordam parcialmente.

Tabela 8 – Pontualidade – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Nível de concordância	Percentual
Concordo	42%
Concordo Parcialmente	26%
Discordo	14%
Nem Concordo, Nem Discordo	11%
Discordo Parcialmente	7%

Fonte: Dados da pesquisa.

Possuindo um grau positivo de satisfação, o terminal rodoviário de Campina Grande-PB, onde João Perdigão et al. (2012) realizou um estudo de caso, atribui que 75% dos seus entrevistados estão satisfeitos com o indicador pontualidade. Grau este que podemos perceber que está um pouco acima do obtido em nosso terminal de análise, mas que pode atribuir medidas de melhorias neste indicador.

4.3.6 Higiene e limpeza

Este indicador de avaliação tem como objetivo verificar o nível de satisfação dos usuários no que se refere a higiene e limpeza do terminal investigado. Foram avaliados os principais pontos utilizados pelos passageiros, são eles: local de espera pelo embarque, banheiros e locais de tráfego de passageiros.

A maior incidência se deu pelos usuários que se consideram parcialmente satisfeitos, 40%; após vem os usuários que se declararam muito satisfeitos, 26%, as menores incidências foram as seguintes, muito insatisfeito, 5%; e parcialmente insatisfeito, 11%. O Gráfico 5 evidencia esses resultados.

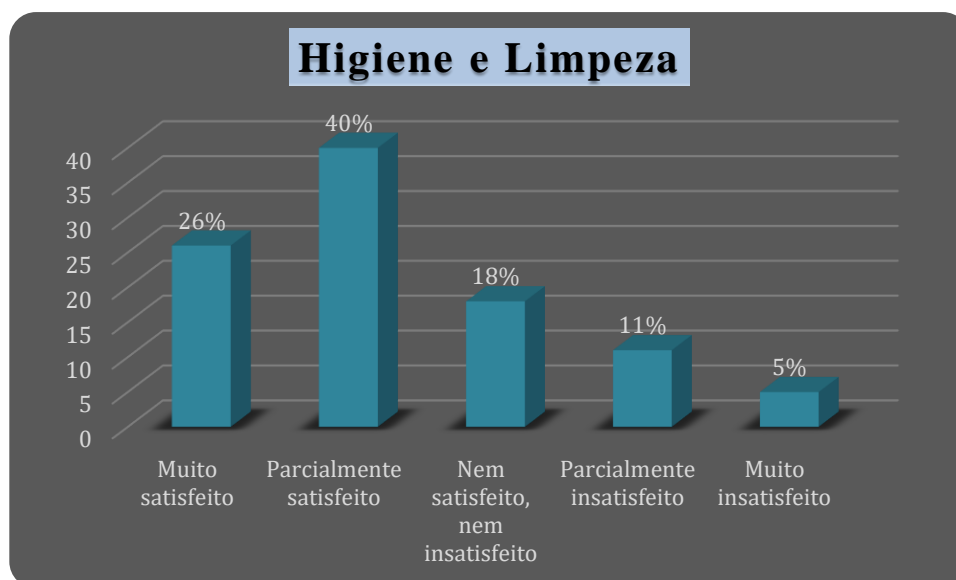


Gráfico 5 – Higiene e Limpeza – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Fonte: Dados da pesquisa.

O artigo de Alcêdo Galvão et al. (2014) que analisa a qualidade do terminal rodoviário de Natal-RN, possui dados de que cerca de 81% dos entrevistados em sua pesquisa se consideram satisfeitos com este indicador, dado parecido com o nosso resultado. Este indicador possui uma grande valia para o estudo, pois hábitos simples de prevenção ou o desleixo por detalhes relacionados podem implicar diretamente na satisfação dos usuários.

4.3.7 Estado físico e limpeza dos ônibus

Como estamos analisando um terminal rodoviário temos como principal meio de análise os ônibus, pois o serviço é ofertado por meio intermédio do mesmo. O estado físico dos ônibus é bastante relevante, pois se não estiverem conservados e com as manutenções necessárias em dia, pode aumentar a ocorrência de problemas no decorrer da prestação do serviço, como por exemplo problemas com o motor do ônibus, problemas elétricos etc., se os ônibus forem muito antigos é possível que não tenha soluções para os problemas.

Quando se fala em limpeza o nível de exigência dos usuários aumenta ainda mais, pois este indicador é visto com bastante rigor. Este indicador engloba a limpeza interior dos ônibus, como banheiros limpos a cada viagem, assentos confortáveis e em estado de conservação, janelas e corredor limpos, local adequado para descarte de lixo etc.

Nesse sentido, foi questionado aos entrevistados se eles concordavam que o estado físico e de limpeza dos ônibus estavam adequados. A Tabela 9 indica que 57% dos entrevistados concordam que a limpeza estava adequada; e 19% concordaram parcialmente; uma minoria dos entrevistados, 2%, discordam parcialmente.

Tabela 9 – Estado físico e de limpeza dos ônibus – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Nível de concordância	Percentual
Concordo	57%
Concordo Parcialmente	19%
Nem Concordo, Nem Discordo	17%
Discordo	5%
Discordo Parcialmente	2%

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados de Silva e Santos (2019) que estuda a satisfação no atendimento do transporte rodoviário intermunicipal de Icó-CE, 32% dos seus entrevistados concordam totalmente de que suas viagens foram feitas em veículos com estado físico e limpeza devidamente adequados. Dados estes que se assemelham com os obtidos em nossa pesquisa, demonstrando o nível de satisfação neste indicador e fazendo referência de que meios eficientes de manutenção e limpeza dos ônibus atribuem efeitos positivos na satisfação dos serviços.

4.3.8 Conforto e comodidade dos ônibus

Este indicador tem grande associação com o indicador estado físico e limpeza dos ônibus, pois um, aliado ao outro, pode favorecer bastante uma avaliação satisfatória dos serviços. Este indicador tem como o foco as seguintes pontuações: assentos, ar condicionado e banheiros. Um ônibus com assentos em bom estado de conservação e confortáveis, ambiente climatizado e banheiros limpos são itens muito importantes e necessários.

Para além desses itens, ônibus mais modernos já oferecem tomadas para carregar telefone e até mesmo Wifi. São itens que a pouco tempo atrás eram considerados como

itens de luxo, mas hoje em dia são itens necessários, e que muitas empresas estão adotando para se elevar o nível de satisfação dos usuários e transmitir uma boa imagem para as demais pessoas e empresas concorrentes.

A Tabela 10 indica que 31% dos entrevistados se consideram parcialmente satisfeitos e 30% muito satisfeitos com os itens elencados acima; em seguida estão os entrevistados que estão muito insatisfeitos, 21%; uma minoria, 8%, se consideram parcialmente insatisfeitos.

Tabela 10 – Conforto e comodidade – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Nível de satisfação	Percentual
Parcialmente satisfeito	31%
Muito satisfeito	30%
Muito insatisfeito	21%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	10%
Parcialmente insatisfeito	8%

Fonte: Dados da pesquisa.

Com 30% de usuários que se consideram satisfeitos com o conforto nas suas viagens, Silva e Santos (2019) que avalia a qualidade do terminal rodoviário intermunicipal de Icó-CE, só agregam ao nosso resultado obtido nos questionários, pois traz resultados atrelados aos nossos, que dão ênfase ao ponto de que as rodoviárias devem investir em meios de transporte mais confortáveis e modernos para atender da melhor forma possível e continuar sendo considerada como serviço de qualidade e satisfatório.

4.3.9 Acessibilidade

Este indicar também foi analisado a fim de estabelecer o nível de satisfação dos usuários em relação a acessibilidade do terminal. Cabe destacar que atualmente todos os estabelecimentos que prestam serviços tem de possuir uma infraestrutura adequada para atender pessoas com necessidades especiais - cadeirantes, deficientes visuais e outros, a fim de possibilitar acessibilidade a todos igualmente.

Dessa forma, as empresas tem que disponibilizar rampas com apoio para as mãos, para que pessoas com deficiências físicas possam fazer uso de cadeira de rodas ou outro meio de locomoção. Também é necessário possuir pisos e mapas táteis para facilitar a locomoção de deficientes visuais, sinalização adequada e pessoal treinado para dar informações e ajudar em qualquer eventual necessidade.

Nesse sentido, foi perguntado aos entrevistados se eles concordam ou não que o terminal rodoviário possui acessibilidade a pessoas com deficiências de qualquer natureza.

De acordo com os dados obtidos nos questionários, a predominância foi dos usuários que concordam parcialmente, 32%; seguido dos que concordam, 30%; a menor predominância foi dos usuários que discordam parcialmente, 7%; seguido dos que apenas discordam, 13%. (Gráfico 6).

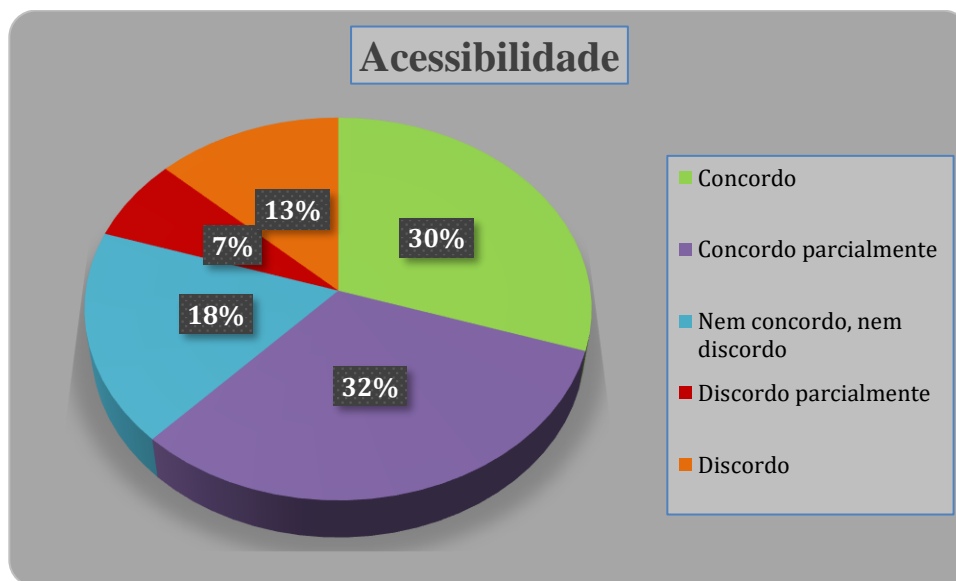


Gráfico 6 – Acessibilidade – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação a adequação dos terminais rodoviários para pessoas que possuem necessidades especiais, a pesquisa de Pereira e Alves (2018) analisa se os dispositivos tecnológicos contribuem para a qualidade do serviço de transporte, neste estudo eles trazem o indicador adequação para PNE (Portadores de Necessidades Especiais).

O estudo citado acima estudou este indicador em duas cidades, (Petrópolis-RJ e Volta Redonda-RJ), e obtiveram os respectivos dados: Petrópolis com 5,4% e Volta Redonda com 4,6%, resultados estes que comparados ao obtido em nossa pesquisa demonstram que o nosso grau de satisfação se encontra bem acima do nível de satisfação dos usuários da pesquisa citada.

4.3.10 Segurança

Nos dias atuais podemos ver que a segurança em alguns locais vem sendo motivo para as pessoas abandonarem ou trocarem de prestadora de serviços, pois se as pessoas

não se sentirem seguras dentro dos locais que prestam serviços, elas mudam para lugares em que se sintam bem e seguras de consumir aquele serviço. É necessário que se tenham guardas e seguranças para evitar assaltos e outros conflitos.

Foi perguntado aos entrevistados como eles se sentiam com relação aos serviços ofertados no terminal para se evitar assaltos, conflitos e quaisquer outros problemas relacionados à segurança no período de permanência dentro do mesmo. A grande maioria dos entrevistados respondeu que se sentem muito insatisfeitos, 31%; em segundo lugar estão os que se consideram parcialmente satisfeitos, 27%; a menor ocorrência se deu em 11% dos entrevistados, que se consideram nem satisfeitos, nem insatisfeitos com as medidas de segurança no terminal. A Tabela 11 mostra os dados discutidos acima.

Tabela 11 – Segurança – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Segurança	Percentual
Muito Insatisfeito	31%
Parcialmente Satisfeito	27%
Muito Satisfeito	18%
Parcialmente Insatisfeito	13%
Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	11%

Fonte: Dados da pesquisa.

João Perdigão et al. (2012), em sua pesquisa sobre qualidade em serviços públicos, no terminal rodoviário de Campina Grande-PB, 70% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços do terminal estudado. Este resultado tem como exemplo que, enquanto um terminal possui um alto nível de satisfação com a segurança, outro possui um índice negativo para o mesmo indicador. O que se pode tirar desta análise é que se faz necessário aplicar medidas de melhoria no terminal investigado neste estudo, para que se possa obter uma elevação no nível de satisfação no quesito segurança, item essencial para as pessoas nos dias atuais.

4.3.11 Cortesia

Buscou-se aqui avaliar a satisfação dos entrevistados com a forma pela qual são tratados pelos funcionários do terminal. Este indicador é de grande valia, pois, para muitos a maneira como são tratados no primeiro contato com um serviço pode influenciar e definir sua satisfação ou insatisfação com o serviço.

O Gráfico 7, indica que a maioria dos entrevistados estão muito satisfeitos com os serviços, 49%; na segunda colocação se encontram os entrevistados que se sentem parcialmente satisfeitos com este indicador, 33%; ocupando a penúltima colocação estão aos usuários que se consideram muito insatisfeitos, 4%; e em último lugar estão aqueles que se consideram parcialmente insatisfeitos com este indicador, 3%.

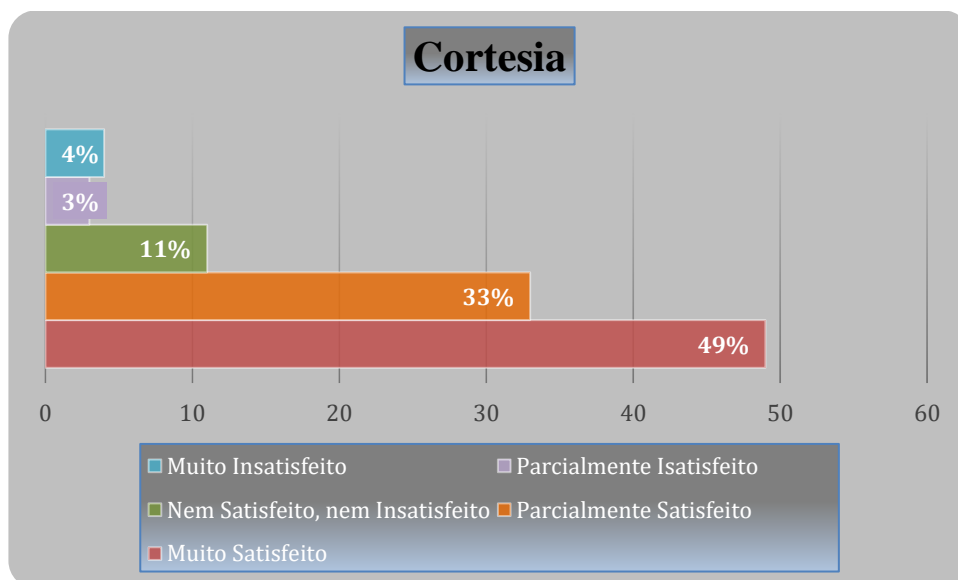


Gráfico 7 - Cortesia – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019
Fonte: Dados da pesquisa.

Um estudo de Nadjo Silva e João Santos (2019) onde eles avaliaram a qualidade do terminal rodoviário intermunicipal de Icó-CE, vivenciou um resultado paralelo ao encontrado em nosso estudo, analisando o mesmo indicador eles obtiveram que os usuários se consideravam muito satisfeitos, com percentual de 33,89%. Um resultado que comprova que os usuários presam muito pela cortesia e educação pela qual são tratados, visto que quando se é bem tratado em um serviço as chances de voltar a consumi-lo e indica-lo são bastante altas.

4.3.12 Informação

Informação é um fator de grande importância, pois no terminal passam pessoas de vários estados que não conhecem o terminal, então precisam de informações sobre localização de guichês, banheiros, locais para fazer refeições e outras informações. Todos os locais que prestam serviços tendem a possuir alguém para prestar ajuda com relação à informação às pessoas que estão consumindo aqueles serviços. Um exemplo deste fato

são pessoas em supermercados, bancos e outros locais com coletes com a seguinte frase “Posso Ajudar?”.

Outro meio de informação são placas de indicação informando os locais citados acima e telefones para se entrar em contato com o setor administrativo do terminal ou para os usuários obterem informações antecipadas sobre embarque e serviços. Fazendo-se o uso desses meios fica muito acessível o trânsito pelo terminal e esclarecimento de quaisquer dúvidas que os usuários possam ter, evitando algum tipo de transtorno com os usuários.

Pensando nos pontos descritos acima o indicador em questão foi desenvolvido para se analisar o nível de satisfação dos usuários com relação aos meios de informação ofertado no terminal em estudo. Foi constatado que grande parte dos usuários se consideram muito satisfeitos, 37%; seguidos dos que se consideram parcialmente satisfeitos, 30%; por último estão aqueles que se consideram parcialmente insatisfeitos, 6%. (Gráfico 8).

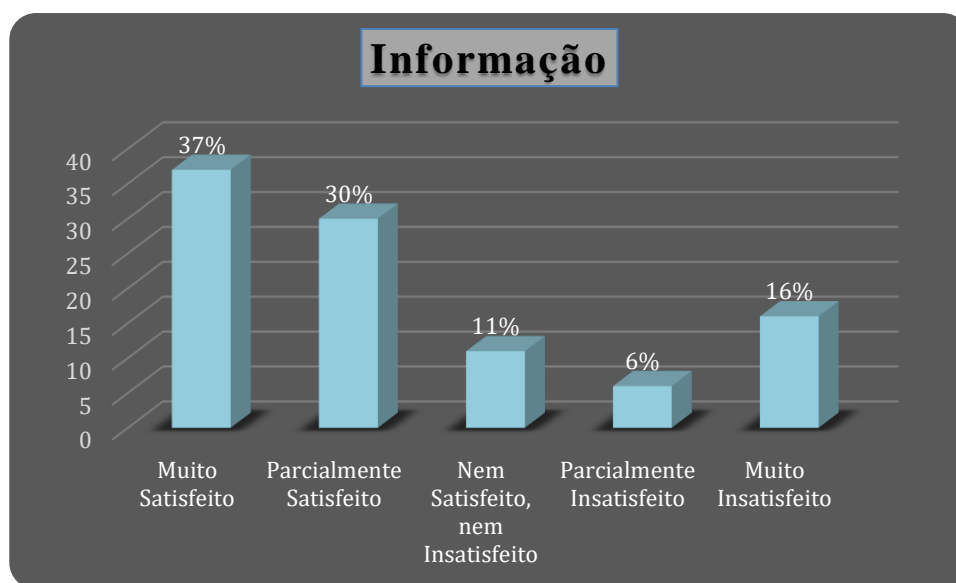


Gráfico 8 – Informação – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Fonte: Dados da pesquisa.

Utilizando como referência o estudo de Pereira e Alves (2018), onde eles analisaram dois indicadores que possuem relevância para nosso indicador em estudo, eles são, “letreiro dos ônibus” e “informações pelo aplicativo”. Estes indicadores são meios de informação, os quais obtiveram os seguintes resultados: letreiro dos ônibus obtiveram 7,8% e informações pelo app 6,6%. Estes resultados são considerados satisfatórios

mediante a comparação com os dados obtidos em nossa pesquisa, pois os mesmos obtiveram uma média bem acima da porcentagem encontrada em nosso estudo.

4.3.13 Problemas e dúvidas

É possível afirmar que a maioria dos locais que prestam serviços possuem pontos de ajuda em suas localidades, onde os usuários que possuem quaisquer reclamações, dúvidas, sugestões e elogios possam se reportar. Pode-se analisar que o terminal em estudo não possui um local para este tipo de serviço, pensando nisto este indicador foi elaborado para analisarmos o percentual de usuários que já tiveram problemas ou dúvidas com relação aos serviços do terminal, no caso de resposta positiva questionamos o tempo que o usuário esperou por uma solução para o problema.

A Tabela 12 demonstra que a grande maioria dos entrevistados declararam que não tiveram nenhum tipo de problema ou dúvida com relação aos serviços do terminal, 93%; a minoria declarou que já tiveram problemas ou dúvidas, 7%; com relação ao tempo de espera que levou para o problema ou dúvida ser resolvido, as respostas variaram entre 30 a 50 minutos de espera. Com relação a quem os usuários se reportaram com relação aos problemas encontrados, eles declararam se reportar aos guichês onde realizaram a compra da passagem por não haver um lugar específico para fazer tal reclamação ou tirar as dúvidas.

Tabela 12 – Problemas e dúvidas – Terminal Rodoviário de passageiros Josias Moreira Braga – Anápolis 2019

Problemas	Percentual
Sim	93%
Não	7%

Fonte: Dados da pesquisa.

Silva e Santos (2019), trazem um questionamento sobre agilidade na resolução de possíveis problemas, onde obtiveram o resultado de que 38% dos entrevistados de sua pesquisa concordam totalmente que os funcionários do terminal foram ágeis para solucionar seu problema.

De acordo com os resultados obtidos na nossa pesquisa e com a pesquisa dos autores citados acima podemos afirmar que a satisfação dos usuários do terminal está em um nível aceitável, e que se forem adotadas medidas de prevenção e soluções ágeis para os possíveis problemas este nível de satisfação só tende a aumentar.

4.4 SUGESTÕES DE MELHORIA

Fazendo-se referência aos dados dos questionários citados acima, é possível afirmar que os usuários do terminal rodoviário Josias Moreira Braga-GO estão satisfeitos com os serviços recebidos, foram analisados 10 indicadores de satisfação onde apenas dois deles apresentaram grau de insatisfação.

Ainda que os indicadores tenham sido avaliados como satisfatórios, percebe-se a necessidade de algumas sugestões de melhorias para os serviços do terminal. As sugestões foram elaboradas mediante os resultados dos questionários, comentários de alguns entrevistados que expressaram sua opinião durante a entrevista e da percepção dos pesquisadores sobre o que poderia ser melhorado no terminal rodoviário. Ao todo são propostas 10 sugestões de melhorias ao terminal, todas são passíveis de serem implantadas.

- 1- Aumentar o número de guardas dentro do terminal, principalmente nos finais de semana e em datas comemorativas e feriados, que são os dias de maior tráfego de passageiros no terminal.
- 2- Analisar os preços praticados pelas empresas que vendem as passagens, com isto elaborar uma tabela de preços que se respeite a competitividade e concorrência das empresas para que sejam praticados preços justos e acessíveis a todas as classes sociais.
- 3- Fiscalizar o estado físico dos ônibus e notificar as empresas para que elas possam trabalhar em melhorias nos ônibus, proporcionando melhores condições de conforto e comodidade aos usuários.
- 4- Implantar pontos de ajuda ao usuário dentro do terminal, para que sejam esclarecidas possíveis dúvidas e orientações sobre serviços prestados ou até mesmo para que os usuários expressem seu feedback sobre os serviços recebidos.
- 5- Adequação da estrutura do terminal para que o mesmo se torne mais acessível para cadeirantes e deficientes visuais, como exemplo implantação de pisos e mapas táteis.
- 6- Reforma dos banheiros para que sejam mais agradáveis e acessíveis a deficientes físicos ou visuais.

- 7- Implantação de painéis eletrônicos para que os usuários possam acompanhar os ônibus que já saíram e os que irão sair do terminal e se houve algum atraso no horário dos ônibus por quaisquer motivos de mecânica ou tráfego.
- 8- Implantar pontos urbanizados dentro do terminal para proporcionar uma melhora no visual estético do mesmo, e que seja agradável para os usuários durante a espera pelo embarque.
- 9- Instalar bebedouros em pontos estratégicos, bem como tomadas para carregadores de celular e pontos de internet wi-fi.
- 10- Proporcionar um estacionamento mais seguro e coberto, tanto para uso dos usuários que trafegam pelo terminal como para os funcionários do mesmo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No transcorrer deste trabalho foi possível compreender a importância da qualidade dentro das organizações, sejam elas privadas ou públicas, e de quaisquer segmentos - produtos ou serviços. A qualidade ao decorrer da história passou por várias adequações de conceitos, antes o produto era o foco principal da qualidade, com o tempo, o processo em si, seja da confecção do produto ou prestação do serviço, foi tomando o foco dos clientes e se tornando o diferencial no quesito qualidade.

Para se chegar a qualquer lugar temos que percorrer um caminho, no meio desta caminhada podemos pegar atalhos ou até mudar de caminho para se chegar ao destino final, do mesmo modo, a percepção do cliente ou usuário passa por várias etapas e caminhos. No estudo em questão, o usuário passa por vários caminhos desde a chegada ao terminal rodoviário, a compra da passagem, o período de espera pelo embarque e, por fim, a sua chegada ao destino final. No meio deste traslado a qualidade é avaliada a cada instante e a mesma sofre variações - positivas ou negativas.

Por motivos de concorrência e evolução nos meios de transporte, as empresas que prestam serviços de locomoção têm de se atentar aos pequenos detalhes que possam estar lhes custando uma avaliação insatisfatória perante a qualidade percebida. Neste estudo, analisamos o Terminal Rodoviário Josias Moreira Braga, onde realizamos uma pesquisa de campo com aplicação de questionários com os usuários do terminal para analisar o nível de satisfação dos mesmos perante os serviços ofertados no terminal.

Foram avaliados 13 indicadores de qualidade e apenas 02 deles apresentaram grau de insatisfação. Os usuários puderam expressar suas sugestões a respeito da qualidade do serviço prestado pelo terminal. As sugestões propostas como foi especificado no tópico acima, foram de teor estrutural e estético, sugestões necessárias que se forem implantadas vão proporcionar aos usuários uma visão ainda mais satisfatória sobre os serviços prestados pelo terminal.

Por fim, conclui-se que a pesquisa foi elaborada e efetuada com sucesso, os objetivos da pesquisa foram alcançados, dando subsídio para afirmar que os usuários do terminal rodoviário Josias Moreira Braga, localizado em Anápolis-GO estão satisfeitos com os serviços recebidos. Nesse sentido, foi constatado que a hipótese levantada no início da pesquisa não foi confirmada, na qual foi afirmado que os usuários estavam insatisfeitos com os serviços ofertados.

Mesmo constatando o nível de satisfação dos usuários com o serviço ofertado no terminal, as sugestões aqui propostas contribuem para incrementar a avaliação positiva do terminal perante seus usuários. Espera-se ainda que a pesquisa possa contribuir para futuros estudos sobre o tema abordado, e para a evolução do conhecimento da sociedade em geral.

Como sugestões para novas pesquisas seria pertinente investigar a satisfação dos usuários portadores de deficiência física e visual com relação aos serviços prestados no terminal rodoviário de Anápolis.

REFERÊNCIAS

ARBETTA, P. A. **Estatística: aplicada às Ciências Sociais**. 8. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2012.

BRASIL (1995) **Lei nº 8987, de 13 de fevereiro de 1995**. Que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

BRASIL (1998) **Decreto nº 2521, de 20 de março de 1998**. Sobre a exploração mediante permissão e autorização de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências.

CARVALHO, M. M. **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. 10. reimpressão Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2005.

DANTAS, E. B. **Atendimento ao público nas organizações**. 2. Ed. Senac DF. 2009.

DA SILVA, N. A. P. et al. **Qualidade do Atendimento-Avaliação do Transporte Rodoviário Intermunicipal Pelos Usuários, no Município de Icó Ceará/Quality of Care-Evaluation of Intermunicipal Road Transport by Users in the City of Icó Ceará**. ID on line REVISTA DE PSICOLOGIA, v. 13, n. 48, p. 727-747, 2019.

FREITAS, A. L. P.; REIS FILHO, C. A. C.; RODRIGUES, F. R. **Avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal e interestadual de passageiros: uma abordagem exploratória**. Transportes, v. 19, n. 3, p. 49-61, 2011.

GALVÃO, A. P.; DA CRUZ, F. N.; FAUCÃO, J. A. **Satisfação dos clientes quanto à qualidade dos serviços do Terminal Rodoviário de Natal (RN)**. Revista Turismo em Análise, v. 25, n. 1, p. 185-202, 2014.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. SP: Atlas, 2008.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. 3. Reimpressão São Paulo: Atlas, 2010.

GRÖNROOS, C. **Marketing – Gerenciamento e Serviços: a competição por serviços na hora da verdade**, pgs. 86, 87, 88, 89. RJ: Campus, 1995.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade Total em Serviços: Conceitos, Exercícios, Casos Práticos**. 6. ed. SP: Atlas, 2008.

_____. **Marketing; Conceitos, exercícios e casos**. 8. Ed. SP: Atlas, 2009.

MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. SP: Atlas, 2008.

MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 6. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011

MARTINELLI, F. B. **Gestão da Qualidade Total**. 1. Ed. PR: IESDE Brasil S.A, 2009.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 41. ed. atual. até a Emenda Constitucional n.84, de 2.12.2014 SP.

PALADINI, E.P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas 2004.
_____. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. 2. ed. 8. reimpressão. SP: Atlas, 2010.

_____. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Um Modelo Conceitual de Qualidade de Serviço e suas Implicações para a Pesquisa no Futuro**. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, v. 46, n. 4, out-dez, 2006.

PERDIGÃO, J. G. L. et al. **Gestão da qualidade em serviços públicos: Um estudo de caso no terminal rodoviário de passageiros de Campina Grande-PB. Simpósio de excelência em gestão e tecnologia**. 2012.

PEREIRA, D. A. P.; ALVES, R. M. **Uma Análise Sobre a Qualificação do Transporte Coletivo Rodoviário pelo uso da Tecnologia**. *Cadernos UniFOA*, v. 13, n. 37, p. 45-56, 2018.

VANDERIC, Manuel. "Localização estratégica – Porto Seco". 2017.
Disponível em: http://anapolisglobal.com.br/localizacao-estrategica_01/.
Acesso em: 03/09/2019.



APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Esclarecimentos sobre a pesquisa

As perguntas abaixo fazem parte de um Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **Satisfação dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Terminal Rodoviário de Anápolis-GO**, que está sendo desenvolvida pelos(as) alunos(as) do Curso Superior de Tecnologia em Logística, **Jaqueline Oliveira da Cruz**, sob a orientação da professora Dr^a. Selma Maria da Silva. O objetivo da pesquisa é compreender o nível de satisfação dos usuários do Terminal Rodoviário Josias Moreira Braga em Anápolis- GO, com relação à qualidade dos serviços ofertados. A identidade dos respondentes não será revelada. Muito obrigado.

Número do questionário _____

Nome do usuário	
Perguntas	Respostas
Qual seu Sexo?	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino
Qual sua Idade?	Anos completos _____
Qual seu Estado Civil?	<input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viúvo
Qual seu nível de Escolaridade?	<input type="checkbox"/> Fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Fundamental completo <input type="checkbox"/> Médio incompleto <input type="checkbox"/> Médio completo <input type="checkbox"/> superior incompleto <input type="checkbox"/> Superior completo
Qual sua renda mensal?	<input type="checkbox"/> Até um salário mínimo <input type="checkbox"/> De um a dois salários mínimos <input type="checkbox"/> De dois a três salários mínimos <input type="checkbox"/> Mais de três salários mínimos
Qual seu Estado de origem?	_____
Em Cidade em que reside	_____
Percepção do usuário sobre a Qualidade dos serviços	
Com que frequência utiliza os serviços prestados no terminal rodoviário? <input type="checkbox"/> Diariamente <input type="checkbox"/> Semanalmente <input type="checkbox"/> Mensalmente <input type="checkbox"/> Anualmente <input type="checkbox"/> Algumas vezes por ano	
Por quais motivos utiliza os serviços prestados no terminal rodoviário? <input type="checkbox"/> Trabalho <input type="checkbox"/> Lazer <input type="checkbox"/> Ferias <input type="checkbox"/> Estudos	
Por favor indique o motivo de optar pelos serviços do terminal rodoviário? <input type="checkbox"/> Menor custo <input type="checkbox"/> Preferência pessoal <input type="checkbox"/> Não possui outro meio de transporte <input type="checkbox"/> Conforto	
Quando se fala da higiene e limpeza do terminal, você se sente? <input type="checkbox"/> Muito satisfeito <input type="checkbox"/> Parcialmente satisfeito <input type="checkbox"/> Nem satisfeito, nem insatisfeito <input type="checkbox"/> Parcialmente insatisfeito <input type="checkbox"/> Muito insatisfeito	
No quesito cortesia, como você se sente em relação a forma pela qual é tratado pelos funcionários do terminal?	

Muito satisfeito Parcialmente satisfeito Nem satisfeito, nem insatisfeito
Parcialmente insatisfeito Muito insatisfeito

Com relação a infraestrutura do terminal, ela traz acessibilidade a todos os usuários, como cadeirantes, deficientes visuais e outros?

Concordo Concordo parcialmente Nem concordo, nem discordo Discordo
parcialmente

Discordo

Como você se sente em relação aos meios de comunicação e informação do terminal?

Muito satisfeito Parcialmente satisfeito Nem satisfeito, nem insatisfeito
Parcialmente insatisfeito Muito insatisfeito

Quando se fala em segurança, como você se sente em relação às medidas tomadas pelo terminal para se evitar acidentes, assaltos e outros conflitos?

Muito satisfeito Parcialmente satisfeito Nem satisfeito, nem insatisfeito
Parcialmente insatisfeito Muito insatisfeito

Com relação ao estado físico e de limpeza dos ônibus, estão dentro das condições adequadas de qualidade?

Concordo Concordo parcialmente Nem concordo, nem discordo Discordo
parcialmente

Discordo

Com relação a pontualidade dos horários dos ônibus, eles cumprem o horário pré-estabelecido na hora da compra das passagens?

Concordo Concordo parcialmente Nem concordo, nem discordo Discordo
parcialmente

Discordo

O preço das passagens é acessível a todas as classes sociais?

Concordo Concordo parcialmente Nem concordo, nem discordo
Discordo parcialmente

Discordo

Em relação aos itens de comodidade e conforto dos ônibus (assentos, ar condicionado, banheiro) como você avalia?

Muito satisfeito Parcialmente satisfeito Nem satisfeito, nem insatisfeito
Parcialmente insatisfeito Muito insatisfeito

Já teve algum problema e dúvidas sobre os serviços do terminal?

Não Sim

Se sim, em quanto tempo levou para ser resolvido _____