

QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO NO MUNICÍPIO DE ILHÉUS, BAHIA

GT – Teoria Econômica e Economia Aplicada

Orlando Teixeira Carmo¹
Aniram Lins Cavalcante²
Emanuela Silva Lima³
Mirian da Silva Lopes⁴
Jaíne Nunes Santos⁵

RESUMO

O transporte público coletivo é um dos meios mais usados pela população para locomoção, e por isso, é necessário que seja um serviço de qualidade, e com isso este estudo tem como objetivo verificar o transporte público da cidade de Ilhéus a partir da visão das empresas e dos seus clientes. Para tanto, é realizada uma revisão de literatura e são apresentados dados quantitativos de fontes primárias. Foi necessário conhecer a visão de todos os envolvidos nesse processo para a compreensão de como esse serviço funciona nessa cidade, já que a população expressa um grau de insatisfação considerável com o transporte que as duas empresas oferecem, e com isso ter o conhecimento da qualidade do transporte público da cidade de Ilhéus. Na visão das empresas há a execução de um serviço satisfatório, já a população expressa grande insatisfação e rejeição por alguns procedimentos pertinentes no serviço de transporte público. Dentre as queixas da população, temos desde a superlotação, atraso, valor da tarifa e ônibus inadequados, até o serviço de limpeza. Muitas são as leis que regem esse processo de implantação e fiscalização do transporte e conseqüentemente a mobilidade urbana, que é o que possibilita o deslocamento ordenado de pessoas e cargas em uma cidade. E para iniciar um processo de satisfação da população há a necessidade de criar ações e políticas públicas que garantam a qualidade do serviço e as demandas da população.

Palavras-chave: Transporte público. Qualidade. Ilhéus.

1 INTRODUÇÃO

Uma cidade está sempre em crescimento e todos os fatores que compõem os serviços prestados à população devem estar em sintonia com esse desenvolvimento, pois a falta de planejamento acarretará num crescimento desordenado, uma precariedade dos serviços e

¹ Graduando em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: teixeiraorlando4@gmail.com.

² Professora de Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: anyranlyns@yahoo.com.br.

³ Graduanda em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: manuevellyn@hotmail.com.

⁴ Graduanda em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: mirianlopes.ios@hotmail.com.

⁵ Pedagogia e graduanda em Administração na Faculdade Madre Thaís (FMT), Ilhéus. E-mail: jainedossantos11@hotmail.com.



insatisfação da população (MARRARA, 2015). Diante desse fato, os serviços que a população tem direitos, como transporte público coletivo tem que estar em concordância com o crescimento populacional, na busca de um desenvolvimento qualitativo e não somente quantitativo.

Neste contexto, o objetivo principal deste artigo é verificar o transporte público da cidade de Ilhéus a partir da visão das empresas e dos seus clientes. E especificamente verificar a satisfação da população com o serviço de transporte público da cidade; Conhecer a visão das empresas acerca do serviço prestado a seus clientes. Já que é perceptível que as empresas possuem visões próprias dos serviços que prestam a população e que os cidadãos, usuários desse serviço trazem questionamentos e reclamações pertinentes.

Assim, as questões que nortearam esse artigo procura entender: Qual o grau de satisfação dos usuários do transporte público da cidade de Ilhéus? Quais as insatisfações dos clientes? Como as empresas avaliam a serviço que presta a população Ilheense? Quais as contribuições dos usuários? Considerando que todos devem cooperar com o serviço de transporte, mesmo que haja uma empresa responsável por isso.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O transporte público de uma cidade está atrelado a mobilidade urbana. As diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei 12.587 de Janeiro de 2012) esclarece a definição de mobilidade urbana como sendo “condição em que se realizam o deslocamento de pessoas e cargas no espaço urbano”, e a definição de transporte público, como “conjunto dos modos e serviços de transporte público e privado utilizados para o deslocamento de pessoas e cargas nas cidades integrantes da Política Nacional de Mobilidade Urbana” (LEI 12.587, 2012).

Todas essas definições revelam que a mobilidade urbana depende de muitos fatores intrínsecos nas cidades brasileiras. Um desses fatores se dá pelo crescimento da população.

É perceptível que a população brasileira, a algumas décadas atrás, vivia quase que totalmente nas áreas rurais, com uma pequena parcela nos centros urbanos, e com isso não havia um uso recorrente do transporte público.

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) houve um crescimento da população brasileira, e em suas pesquisas é constatado que:

[...] cerca de 85% da população vive em centros urbanos, sendo que existem 36 cidades com mais de 500 mil habitantes na rede urbana brasileira, além de quarenta



regiões metropolitanas estabelecidas, nas quais vivem mais de 80 milhões de brasileiros (cerca de 45% da população) (IPEA, 2016, p.8).

Percebe-se que houve um crescimento populacional e que os centros urbanos estão cada vez maiores, com áreas de locomoção. E esse crescimento revela que há a necessidade de implantações de políticas públicas que possam abranger as questões sociais, econômicas, estruturais e ambientais das cidades. E mediante todos esses pontos, um transporte público que satisfaça as demandas da população.

Esses transportes compõem o processo de mobilidade de uma cidade e possuem características próprias com destinações distintas. E considerando unicamente o transporte público coletivo, constatamos que ele é um serviço prestado a população de um Município, onde o usuário tem que pagar uma tarifa para usá-lo, mas possui a gratuidade do serviço para determinados clientes. Também é mediada por empresas particulares e possui itinerário viabilizado pelo Poder Público Municipal respeitando a finalidade do serviço, a eficiência e respeito ao cidadão (MARRARA, 2015).

O transporte coletivo de passageiros é de responsabilidade tanto da Prefeitura quanto do Estado, mesmo que haja concessões e permissões para empresas privadas, que viabilizam todo o processo de execução do serviço, e definindo à Prefeitura a incumbência de fiscalizar todo o processo, certificando-se que haja qualidade do serviço.

Analisar a qualidade de um serviço requer conhecer todo o seu funcionamento e a opinião das pessoas que o utilizam efetivamente, e essa visão é constatada por Juran (1990) ao expressar que a “qualidade é a adequação ao uso, isto é, o nível de satisfação por um determinado produto no atendimento aos objetivos do usuário, durante o seu uso”.

Essa visão de Juran (1990) deve ser considerada em todos os pontos que lhe compete, e de forma maior ao expressarmos que o transporte público coletivo de uma cidade é um serviço que integra os recursos humanos e os equipamentos, e como tal, há a necessidade de analisar as percepções dos seus clientes e proporcionar formas de satisfazê-los, pois Albrecht (1999) afirma que as “empresas centralizadas nos clientes veem o cliente como ponto de partida, posto de escuta e árbitro final para tudo aquilo que fazem”.

A afirmação do autor revela a importância de conhecer o que os clientes têm a expor sobre o serviço oferecido, sendo o serviço de transporte ou de qualquer outro. Dessa forma avaliando e reavaliando o seu funcionamento na busca de melhorias e excelência. Os clientes do transporte público de uma cidade como Ilhéus, procuram não só um serviço, mas o



resultado que seja satisfatório, tendo suas necessidades atendidas. Porém, há um clima de insatisfação.

Segundo Ferraz e Torres (2004), há indicadores que medem a qualidade do transporte público de ônibus-coletivo. Esses fatores são: a acessibilidade do embarque e desembarque; frequência de atendimento, considerando o tempo da passagem; tempo de viagem; lotação; confiabilidade de que o transporte passará no ponto desejado; segurança; o estado de conservação dos veículos; preservação adequada dos pontos de ônibus; relação dos horários das linhas; facilidade de se deslocar de um lugar para o outro; comportamento dos motoristas e cobradores; estado das vias. Todos esses indicadores revelam o grau de qualidade de um serviço, e ao serem percebidos pela população pontos deficientes, ocorre à insatisfação.

A insatisfação de um serviço é analisada quando as solicitações, urgências da população não são consideradas e menos atendidas, pela empresa que viabiliza o transporte. E visando Ilhéus vemos a insatisfação do valor cobrado, a superlotação, a distribuição de ônibus nas linhas, e outros pontos relevantes. A Lei Orgânica do Município de Ilhéus propõe a garantia do desenvolvimento da população, e isso é possível com uma implantação de um serviço de transporte público coletivo adequado a população.

Rodrigues (2008) afirma que os fatores humanos são importantes, mas é necessário verificar também os equipamentos, que no transporte público são os ônibus. Pois é imprescindível que eles estejam em condições favoráveis para executar o serviço. Essa fiscalização se dá pela Prefeitura da cidade de Ilhéus.

E no Art. 269 da Lei orgânica Municipal de Ilhéus é esclarecido esse serviço:

O transporte coletivo de passageiros, atividades de caráter público indispensável, é um serviço público essencial, sendo de responsabilidade do Poder Executivo Municipal o planejamento, fiscalização e a operação ou concessão das linhas, estabelecendo as seguintes condições para execução dos serviços, e outras formas vinculadas ao Município:

- I - definição das modalidades do sistema municipal de linhas urbanas e rurais;
- II - o tipo de veículo a ser utilizado;
- III - a frequência do serviço e o horário de atendimento;
- IV - padrões de segurança e manutenção;
- V - normas de proteção ambiental;
- VI - itinerário da linha e seus pontos de parada.
- VII - informação ao usuário;
- VIII - normas relativas ao conforto e a saúde dos passageiros e operadores do veículo (LEI ORGÂNICA, 2011).

Diante das atribuições pertinentes ao transporte público de Ilhéus, deve haver um trabalho conjunto entre as empresas e a Prefeitura de Ilhéus que seja realmente efetivado, com



o objetivo de fiscalizar a execução do serviço, os valores cobrados, o comprimento do horário e as situações dos ônibus na cidade.

Esses fatores garantem a melhor qualidade do transporte, proporcionando momentos de segurança e confiabilidade da população com os órgãos responsáveis. E possibilitando a verificação de vários fatores essenciais para a efetivação do transporte.

Na cidade de Ilhéus esse serviço é importante, pois facilita que os usuários de locomovam, evoluam a cidade, fazendo-a crescer, E por isso, há a necessidade de uma fiscalização com o objetivo de averiguar as lacunas e sanar as ocorrências que forem surgindo no decorrer de todo o movimento do transporte coletivo da cidade de Ilhéus.

3 METODOLOGIA

A pesquisa será realizada no município Ilhéus-Bahia numa área territorial de 1.584,693 km² (IBGE, 2016). Analisando a percepção da população local em relação ao serviço de transporte executado pelas empresas Transporte Urbano São Miguel de Ilhéus e Viametro, é uma das empresas do Grupo Brasileiro. Juntas possuem 138 ônibus para atender uma população de 184.236 habitantes.

Na realização deste artigo foi adotada a análise descritiva como procedimento metodológico. Foi ainda adotada a pesquisa quantitativa e qualitativa realizada através de questionários semiestruturados, destinado à população da cidade de Ilhéus, que fosse maior de 18 anos e utilizasse o transporte público como meio de locomoção. Nesse questionário explora-se a opinião das pessoas sobre o transporte que era oferecido, a satisfação, o que era insatisfatório, os problemas que apresentavam o serviço de limpeza, a definição do transporte e quais as intervenções necessárias para que melhorasse.

Foram realizadas 111 entrevistas nos meses de abril e maio de 2016, no terminal rodoviário urbano municipal, em seguida os dados foram tabulados no (Software Excel), onde foram codificadas e armazenadas para a confecção dos gráficos e tabelas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

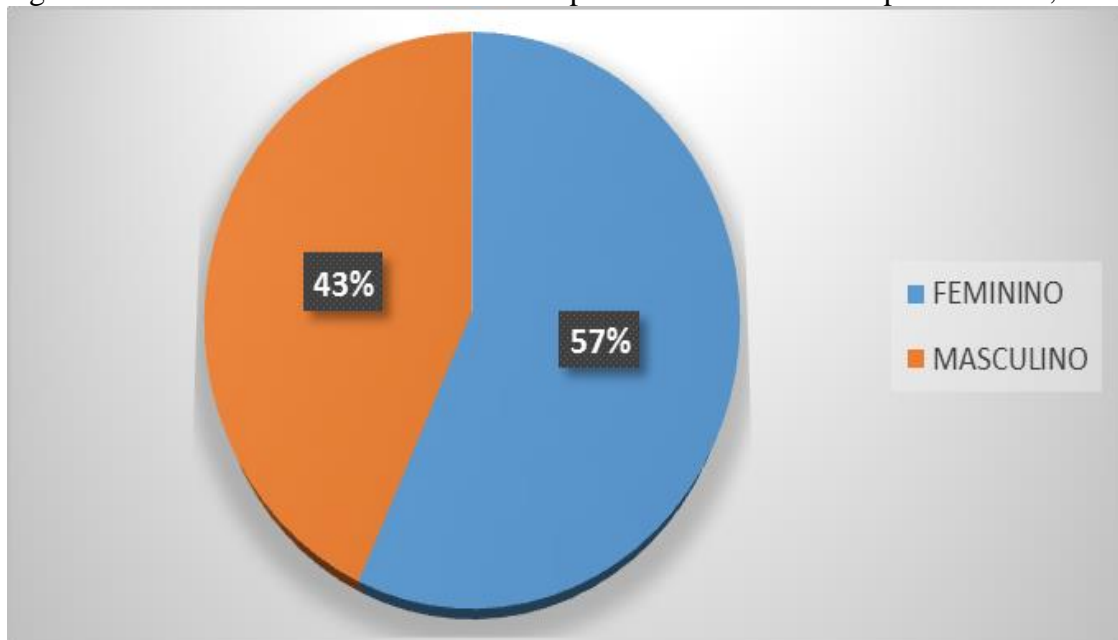
4.1 A população da cidade de Ilhéus

4.1.1 Características da população

Foram entrevistados 111 pessoas para analisar suas visões sobre o transporte público coletivo de Ilhéus, e obtendo um panorama do que a população acredita a cerca do serviço que é prestado à cidade. Com relação ao sexo das pessoas entrevistadas, 43% foram homens e 57% mulheres, (Figura 1) e com faixas etárias e escolaridades diferentes. A presença de mais mulheres nos dados da entrevista nos revela que com a libertação feminina ao longo do tempo, elas se tornaram independentes, provedoras e responsáveis em alcançar novas metas. A população feminina no Brasil aumenta a cada ano.

De acordo com os dados do IBGE, Censo demográfico 2010, a população feminina superava a masculina em quase 4 milhões, demonstrando que há a presença maior das mulheres nas cidades brasileiras, e confirmando os 57% de mulheres entrevistadas na cidade de Ilhéus (IBGE, 2010).

Figura 1- Gênero dos consumidores de transporte coletivo no município de Ilhéus, 2016

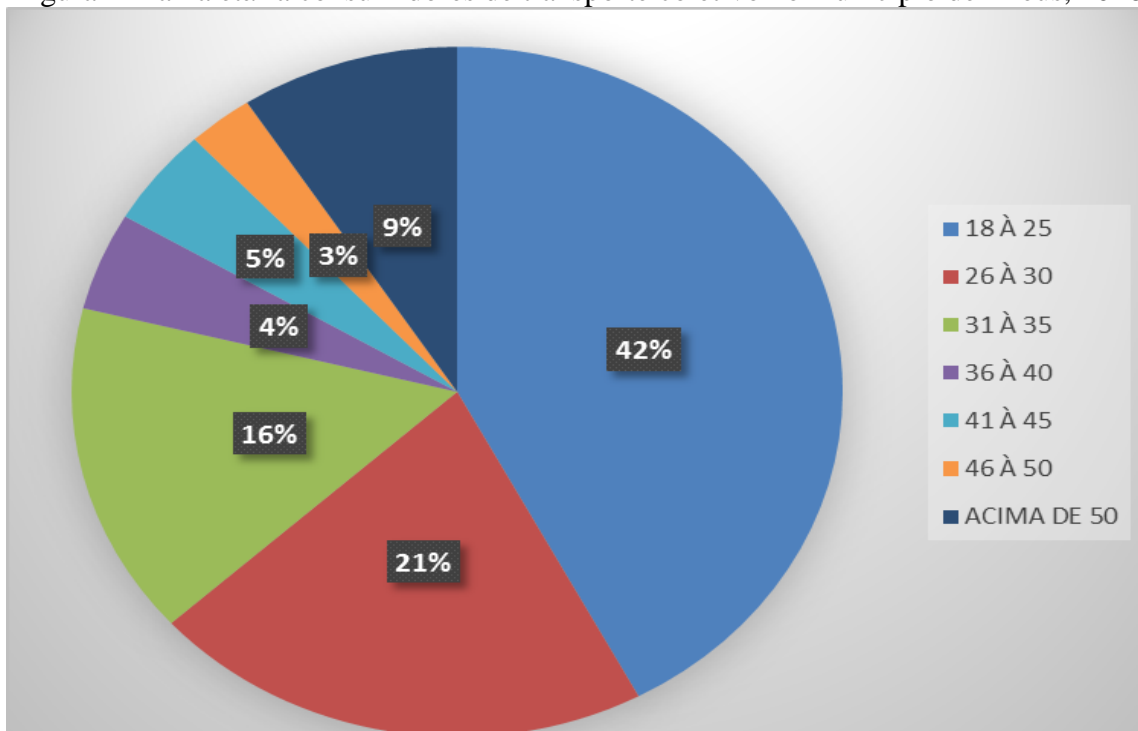


Fonte: Elaborado pelos autores.

A faixa etária foi subdividida em intervalos de 5 anos a partir dos 18 anos de idade, e foi constatado que entre 18 a 25 anos foram 42% dos entrevistados, entre 26 a 30 anos com 21%, entre 31 a 35 anos com 16%, 4% entre 36 a 40 anos; 5% entre 41 a 45 anos; 3% entre 46 a 50 anos e 9% acima de 50 anos (Figura 2). Isso demonstra que a maioria dos entrevistados é de jovens, que usam o transporte público coletivo para se locomoverem até as escolas, faculdades, trabalhos e aproveitarem os momentos de lazer.

É perceptível que quanto maior a idade menos é utilizado o transporte público coletivo, e isso pode ser explicado pelo fato das pessoas procurarem maneiras de obter o seu próprio meio de locomoção a medida que vão mudando o seu grau de escolaridade, mas não são todas as pessoas que conseguem adquirir um meio alternativo de transporte. Após a diminuição de pessoas entre as faixas etárias de 18 à 50 anos, ocorre um aumento mínimo nas pessoas acima de 50 anos, já que nessa faixa estão incluídos os aposentados que tem direito a gratuidade do serviço de transporte, conforme a lei nº 10.741, de 01 de Outubro de 2003 do Estatuto do idoso que dispõe no Art. 39 a gratuidade do serviço de transporte público coletivo aos maiores de 65 anos (LEI 10.741, 2003). Esse direito a gratuidade possibilita mais oportunidades dos idosos utilizarem o serviço de transporte público como meio de locomoção na cidade de Ilhéus.

Figura 2- Faixa etária consumidores de transporte coletivo no município de Ilhéus, 2016



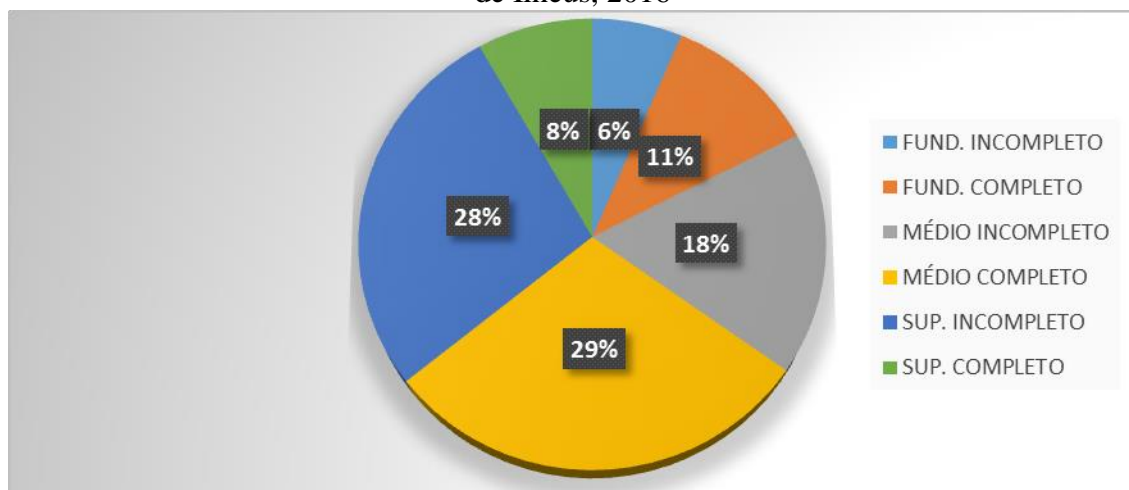
Fonte: Elaborado pelos autores.



Na pesquisa foi possível observar o grau de escolaridade de alguns entrevistados, tendo uma taxa com o índice maior de pessoas com o nível médio completo com 28% dos entrevistados, 18% do médio incompleto, 11% do fundamental completo e sendo 6% do fundamental incompleto. E foi possível observar que apenas 28% dos entrevistados possui o ensino superior incompleto e só 8% pessoas tinha o nível superior completo, sendo assim a nossa pesquisa teve uma taxa muito pequena de pessoas com o nível superior completo. Essa realidade se apresenta por diversos fatores, como a situação econômica, oportunidades de desenvolvimento, necessidade de adentrar no mercado informal para garantir a subsistência, e também o ingresso em novos ramos do mercado que não necessitam de uma graduação, mas um curso profissionalizante, técnico que supra as demandas do mercado e as exigências pessoais. Pois, como a maior quantidade dos entrevistados possui, somente, o nível médio, mas não significa que não tenham feito um curso ou queiram ascender profissionalmente.

Infelizmente, o Brasil ainda possui uma carência de pessoas qualificadas em áreas de trabalho, e aquisição da educação como uma maneira fundamental de melhoria de vida, instrução e conhecimento dos seus direitos e deveres como cidadãos, e é preciso que a nossa população tenha consciência e volte para as salas de aulas, para que haja pessoas com mais experiências e qualificação em nossa área de trabalho (Figura 3).

Figura 3 - Nível de escolaridade dos consumidores de transporte coletivo no município de Ilhéus, 2016



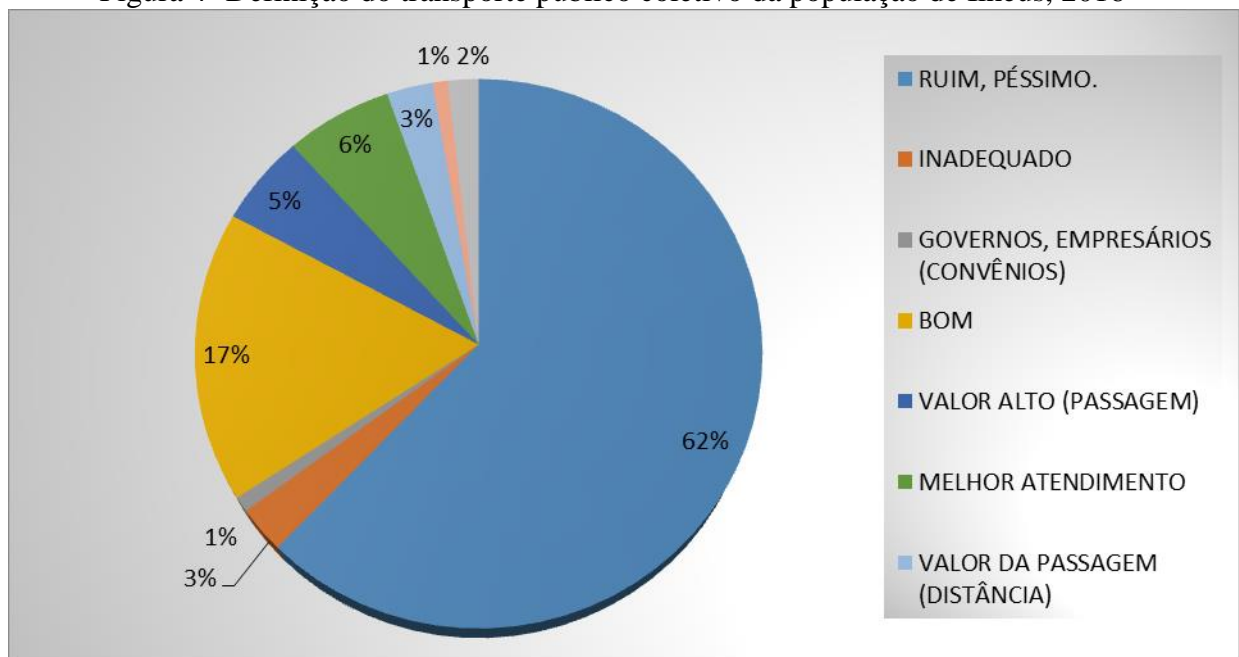
Fonte: Elaborado pelos autores.



4.1.2 Definição, se o transporte é satisfatório, a insatisfação e problemas existentes no transporte público de Ilhéus.

Definindo o transporte público coletivo de Ilhéus, o ápice das respostas foi o alto valor da passagem com 62%; seguido de 17% considerando o serviço bom; 6% pedindo uma melhoria no serviço oferecido; 5% acreditam que o serviço é regular, péssimo ou horrível; 3% achando o serviço inadequado; 3% pedindo que o valor da passagem diminuísse de acordo com a distância percorrida (ex: distritos e área urbana); 2% desaprovando a falta de respeito dos motoristas e cobradores para com os usuários dos transportes públicos; 1% pedindo que haja pontualidade dos ônibus e 1% enfatizando que se deve haver uma boa parceria entre governo e empresários em prol da população. Essa pergunta no questionário do transporte da cidade de Ilhéus buscou conhecer o que defini esse serviço tão usado pela população Ilheense. E diante de todas as opções disponíveis, o valor da passagem foi o que teve maior porcentagem pelo fato da cidade de apresentar percursos pequenos onde são cobrados os mesmos valores dos percursos longos, como as viagens para as zonas rurais do Município (Figura 4).

Figura 4- Definição do transporte público coletivo da população de Ilhéus, 2016

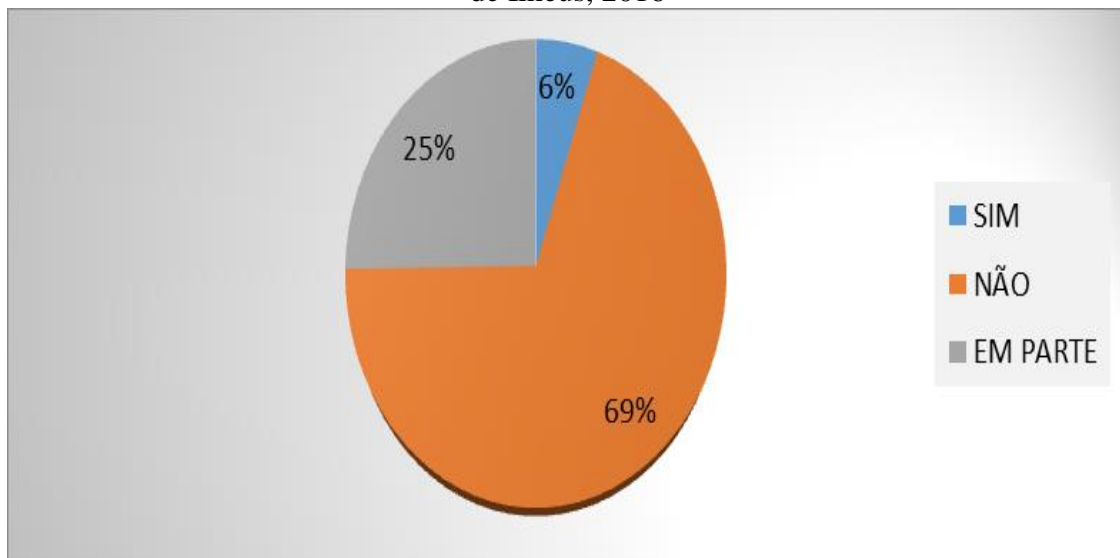


Fonte: Elaborado pelos autores.

Ao analisar se o transporte público coletivo é satisfatório, foi possível perceber que 6% da população afirmaram que sim, com 69% revelando que não e 25% dizendo que em parte. Nessa questão de satisfação a população encontra-se insatisfeita com o serviço prestado pelas empresas responsáveis em realiza-lo. Essa rejeição ao transporte torna-se evidente nas

entrevistas e nos dados obtidos (Figura 5). Somente 6% encontram-se satisfação, um baixo percentual comparado com os 11 entrevistados e os percentuais de insatisfação e de quase insatisfação.

Figura 5 - Nível de satisfação dos consumidores de transporte coletivo no município de Ilhéus, 2016



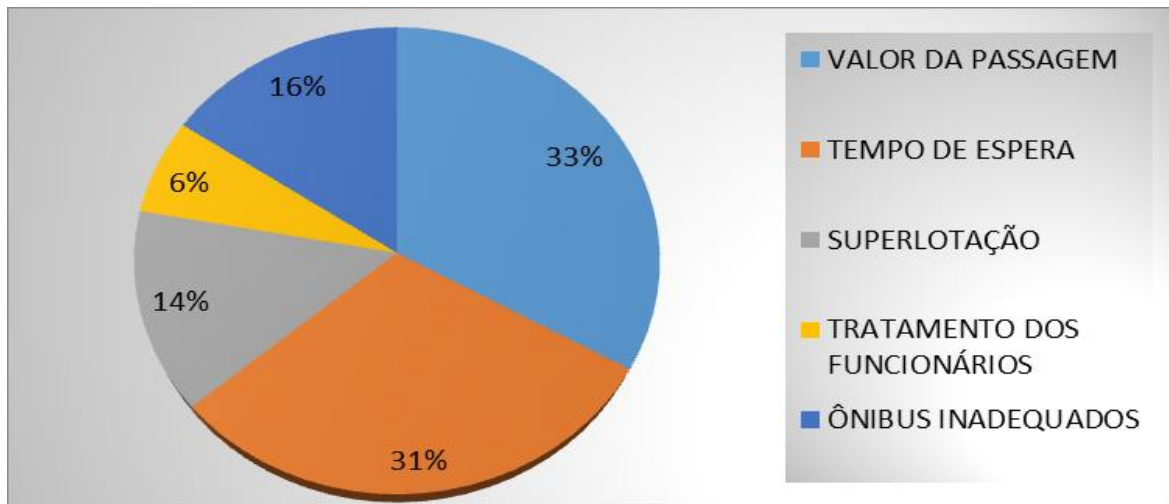
Fonte: Elaborado pelos autores.

O transporte na cidade de Ilhéus é restrito na questão da qualidade do serviço, pois uma gama de valores é menosprezada ao longo dos dias pelas empresas operantes e seus colaboradores, as quais foram informadas através dos usuários de maneira alarmante a cada uma das entrevistas ocorridas.

Ao longo das entrevistas foi notória a insatisfação das pessoas na grande maioria jovens universitários e idosos que utilizam esse serviço para se locomoverem de casa para o trabalho assim como nas idas e voltas para as escolas e faculdades onde a insatisfação impera principalmente na questão do valor das tarifas muito alto com um índice de 33% de rejeição, onde as pessoas reclamam da estação de transbordo que a cidade não possui, em segundo vem a questão da desorganização dos horários impactando na perda de tempo dos usuários com um percentual de 31% de reclamações, os ônibus totalmente inadequados na grande maioria sem acessibilidade para cadeirantes, pouca higiene, e muito barulho que impactou em 16% da insatisfação dos entrevistados; a superlotação por sua vez, deixa o usuário indignado, pois a ausência de ônibus em diversas linhas obriga os cidadãos Ilheenses a embarcar em ônibus “superlotados” o qual representa 14% da insatisfação.

Diante de todas as reclamações, foi possível observar que o público também expressou os descasos por parte dos operadores do transporte no que se refere a falta de respeito e atendimento aos usuários, principalmente aos idosos, sendo tratados de maneira inadequada e insolente gerando um percentual de 6% por parte dos usuários do transporte (Figura 6).

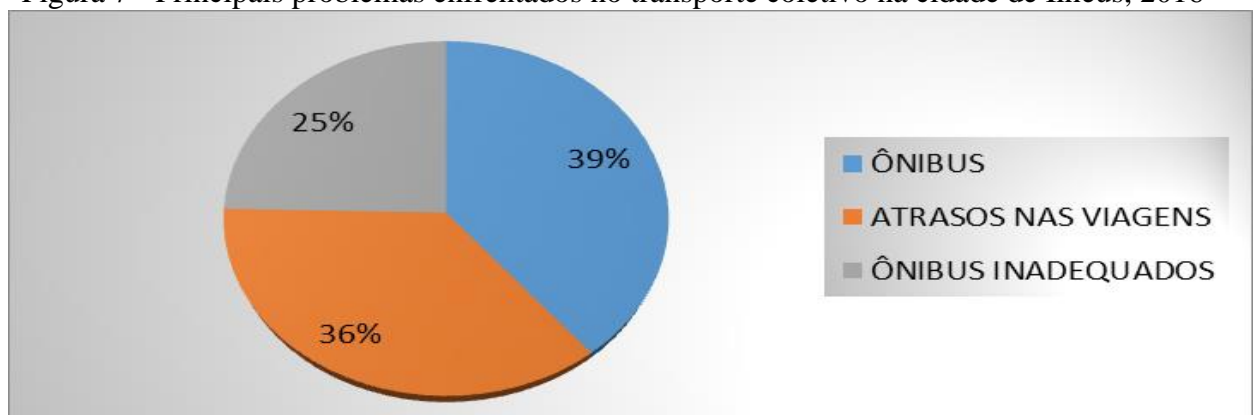
Figura 6 - Nível de insatisfação dos consumidores de transporte coletivo no município de Ilhéus, 2016



Fonte: Elaborado pelos autores.

Falando sobre os principais problemas vemos que 25% estão insatisfeitos com os ônibus inadequados, 39% relata que poderia ser mais conveniente se houvesse mais frotas de ônibus e 36% reclamam com os atrasos nas viagens e passam por muito tempo nos pontos de ônibus (Figura 7). Essas reclamações são pertinentes, pois a cada dia a população tem que enfrentar a superlotação dos ônibus. Relembrando que a cidade possui 69 veículos de cada empresa totalizando as duas empresas 138 veículos numa cidade com mais de 180.000 mil de acordo com o IBGE, no Censo demográfico em 2010. Possivelmente a frota disponível não supre a demanda da sociedade, já que há reclamações por parte da população.

Figura 7 - Principais problemas enfrentados no transporte coletivo na cidade de Ilhéus, 2016



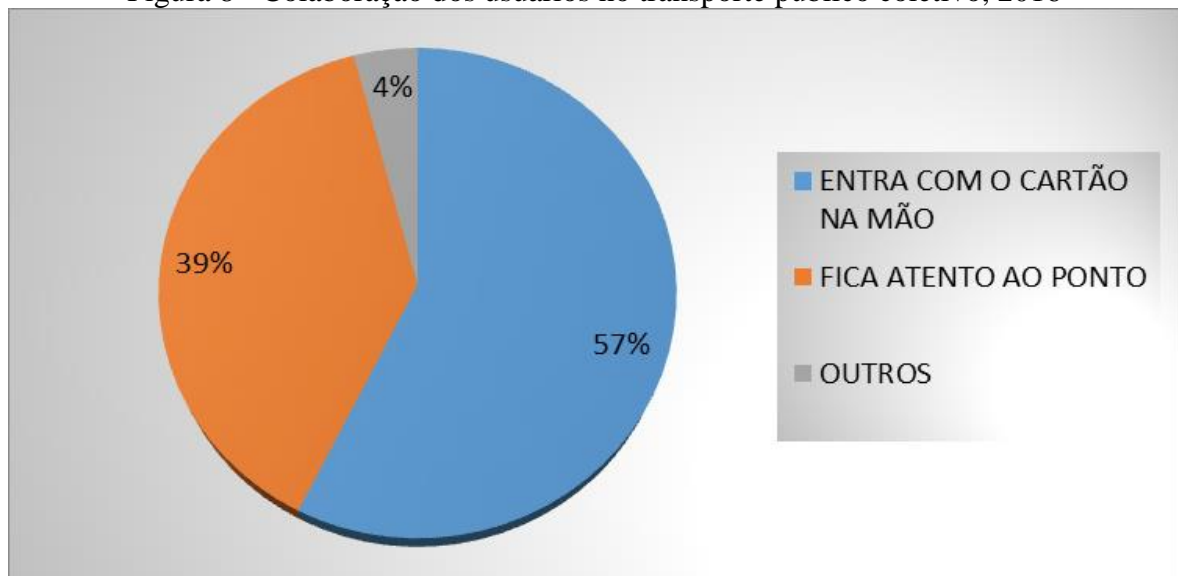
Fonte: Elaborado pelos autores.

4.1.3 Colaboração dos usuários e limpeza

As empresas possuem a responsabilidade do serviço de transporte, mas, Há a necessidade da população colaborar com atitudes simples como entrar com o cartão de passagem ou o dinheiro nas mãos, e/ou ter atenção ao ponto de parada e descida para otimizar o tempo da viagem, evitando transtornos. E com base nisso, a pesquisa revelou que 57% das pessoas facilitam o trajeto dos ônibus entrando no coletivo com os cartões ou dinheiro em mãos, 39% das pessoas dizem ficar atento ao ponto que irá descer e 4% das pessoas dizem que ajudam de outro modo para facilitar o trajeto do ônibus, sendo assim as pessoas estão colaborando com uma forma de não atrasar a viagem, facilitando que o ônibus faça seu percurso normal sem nenhum tipo de transtorno (Figura 8).

É necessário perceber que ações simples, conjuntas e conscientes promovem uma alteração significativa em todo o serviço de transporte coletivo. Pois, a partir dessas ações haverá uma redução no tempo de espera dos ônibus, proporcionando fluidez no serviço, e facilitando também à vida dos funcionários, como exemplos, os cobradores e os motoristas a obterem o percurso no tempo determinado por cada empresa.

Figura 8 - Colaboração dos usuários no transporte público coletivo, 2016

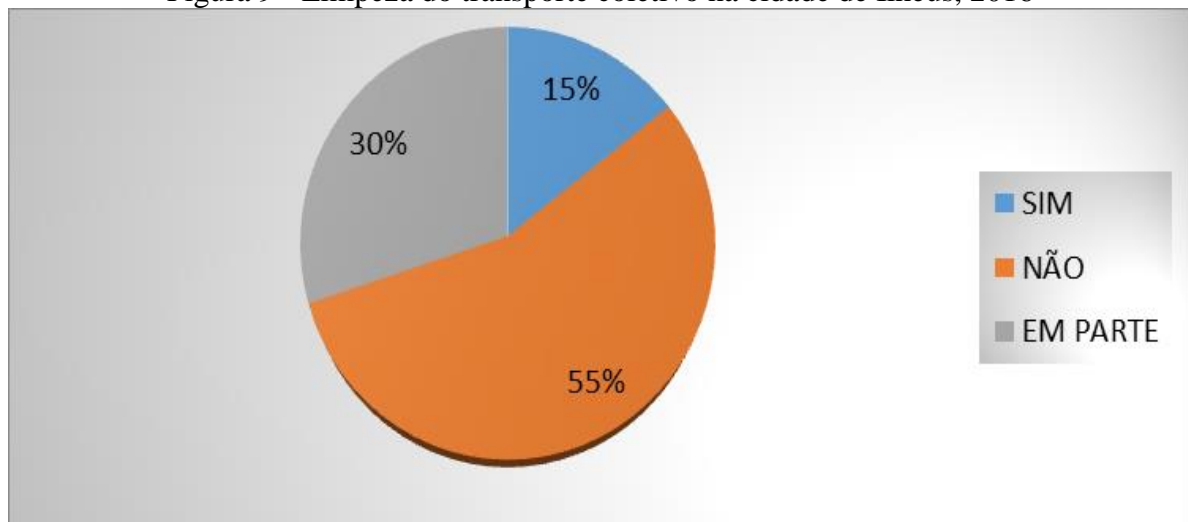


Fonte: Elaborado pelos autores.

A colaboração dos clientes para um serviço de qualidade também é possível através da limpeza dos ônibus, mesmo sendo de responsabilidade das empresas. E avaliando a limpeza foi possível perceber que 61 pessoas (55%) afirmaram que não é satisfatória, enquanto 16

peçoas (15%) afirmaram quem sim é satisfatório, e 33 peçoas (30%) afirmaram que em parte é satisfatório. Nessa entrevista observasse que a insatisfação ficou com maior porcentagem em relação às outras opções. Mas, é necessário relembrar que há uma diferença nos ônibus reservados para as linhas rurais e os que transitam somente nas áreas urbanas. Os rurais não ficarão sempre limpos por conta das estradas que serem pavimentadas, e isso não exclui a responsabilidade de ônibus, limpos e equipados. Os ônibus urbanos e os rurais tem um fluxo constante de peçoas que também devem intervir em manter os ônibus limpos (Figura 9).

Figura 9 - Limpeza do transporte coletivo na cidade de Ilhéus, 2016



Fonte: Elaborado pelos autores.

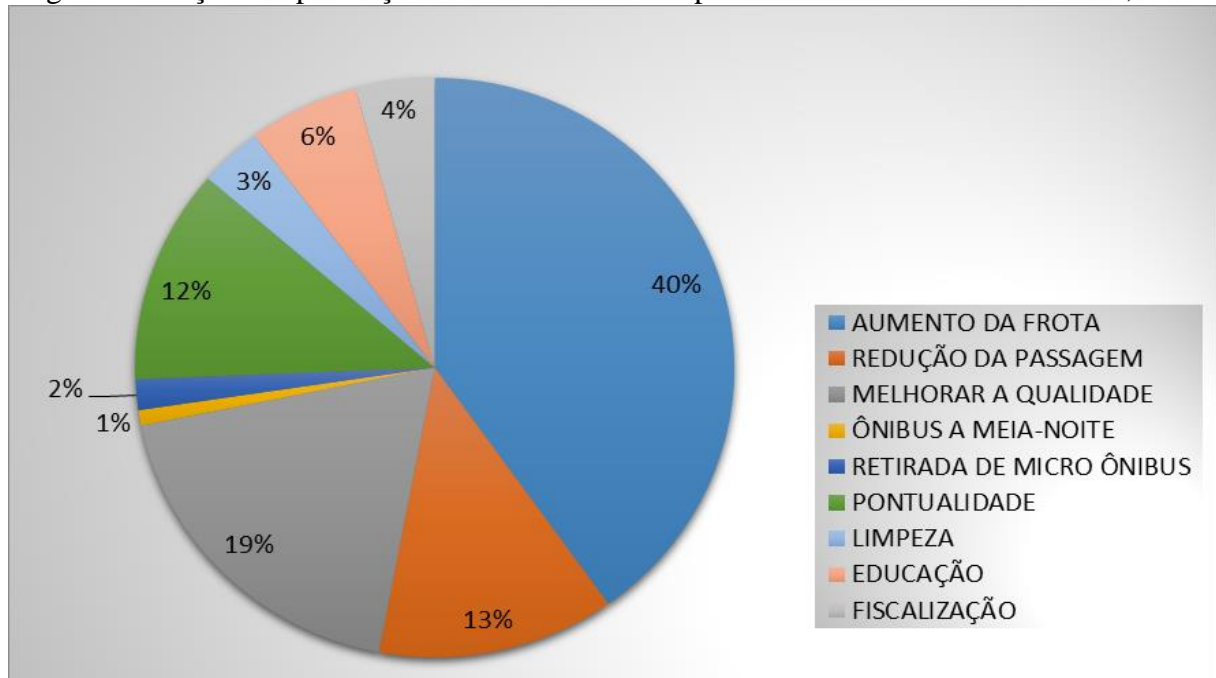
4.1.4 Implantação de um transporte adequado e Ações que promovam a sua melhoria

Segundo a pesquisa, 92% acreditam que é possível a implantação de um transporte adequado, sendo que 7% consideram que não, e somente 1% consente que o serviço já é satisfatório. Diante da insatisfação da população com o transporte público coletivo da cidade de Ilhéus, uma quantidade expressiva de peçoas que acreditam na implantação de um serviço de qualidade. Essa implantação partiria das empresas e do governo Municipal que tem a obrigação de proporcionar formas de melhoria do serviço.

De acordo 40% da população esse melhoria aconteceria com o aumento da frota, 19% acreditam que deve haver uma melhoria na manutenção do transporte, 13% querem a redução da passagem, 12% desejam a pontualidade dos motoristas, 6% pensam que haveria uma melhoria se os funcionários fossem mais educados, 4% pedem uma satisfação adequada dos

transportes públicos (por parte da SUTRAN), 3% pedem mais limpeza nos ônibus, 2% querem a retirada dos micro-ônibus e 1% ônibus até 00:00 horas (Figura 10).

Figura 10 - Ações de promoção da melhoria do transporte coletivo na cidade de Ilhéus, 2016



Fonte: Elaborado pelos autores.

Todas as ações de melhoria são pertinentes e adequados a realidade de Ilhéus e o ponto de vista de um serviço público coletivo de qualidade e que preze pela satisfação dos seus clientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a insatisfação é com o transporte coletivo é latente, e a população o considera ineficiente e deficiente, afetando a mobilidade urbana e cria um clima de desconfiança na população. As diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana muitas vezes não são efetivadas por questões de desorganização do plano efetivo de transporte.

Ressalta-se ainda, que grande parte desta insatisfação acontece por conta do tempo de espera nos pontos de ônibus e a superlotação. De acordo com as empresas, o valor da passagem é baixo e não supre em novas melhorias do serviço. Já que houve um aumento da frota, que não é tão perceptível para a população ilheense pela a superlotação e atraso dos ônibus.



O fato da população de Ilhéus reclamar sobre o valor da tarifa não se torna um fato isolado frente todas as cidades que compõem o nosso país. É necessário verificar se o valor está de acordo com as normas que o regulamentam, já que para calcular uma tarifa tem que se considerar o custo total dividido pelo número de passageiros pagantes resultando na tarifa que será paga pela população. Dessa forma, se a população for a sua maioria de jovens, como foi mostrada nos dados analisados, se teria um grande percentual de pagantes, o que possibilitaria um valor menor para quem usufruir do serviço.

Enfim, a pesquisa demonstrou que a população almeja um transporte coletivo de melhor qualidade, pois grande parte não se sente satisfeito, fazendo com que muitos acabem se manifestando de maneira incorreta e agressiva, principalmente aos funcionários, que estão apenas exercendo sua função, principalmente, quando há um aumento no valor da passagem, que faz com que parte da população acabe se revoltando e gerando assim os conflitos, depredações e atos de vandalismo contra tal serviço.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Orgânica do Município de Ilhéus**. 2011. Disponível em: file:///C:/Users/samsung/Documents/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O/METODOLOGIA%20DA%20PESQUISA%20-%20ANIRAN/LEI_ORGANICA_2011.pdf. Acesso em: 27/05/2016.

ALBRECHT, Karl. **A única coisa que importa**: trazendo o poder do cliente para dentro de sua empresa. São Paulo, Pioneira, 1999.

BICALHO, Marcos. **A dívida social no transporte coletivo**. Revista dos Transportes Públicos – ANTP, São Paulo, ano 20, p. 33-41, 3º Trimestre 1998.

CAMPOS, Manuel do Carmo da Silva. **Transporte público**: Um estudo sobre os níveis de satisfação dos usuários a partir dos cinco terminais e paradas de ônibus de Manaus. Disponível em: <http://dialogica.ufam.edu.br/dialogicaV2-N5/Transporte%20coletivo.pdf>. Acesso em: 28/05/2016.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro. **Desafios da mobilidade urbana no Brasil**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Brasília, 2016. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_2198.pdf. Acesso em: 29/05/2016.

FERRAZ, Antonio Clóvis Pinto; TORRES, Issac Guilherme Espinosa. **Transporte Público Urbano**. São Paulo, 2004.



GOUVEIA, Renata Edvânia Costa; CONFESSOR, Kliver Lamarthine Alves. **Qualidade de vida no transporte e satisfação:** um estudo de caso no setor de transporte coletivo urbano. 2010. Disponível em: <http://cetir.aedb.br/seget/artigos10/330_Artigo%20II..pdf>. Acesso em: 27/05/2016.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades: Ilhéus, dados estatísticos. 2010. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=291360&search=bahia/ilheus>>. Acesso em: 28/05/2016.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo municipal, 2010. <<http://www.ibge.gov.br/apps/snig/v1/?loc=0,291360&cat=-1,-2,-3,128&ind=4707>>. Acesso em: 28/05/2016.

JURAN, J.M. **Na liderança da qualidade.** São Paulo, 1990.

MARRARA, Thiago. **Transporte público e desenvolvimento urbano:** aspectos jurídicos de política nacional de Mobilidade. Faculdade de Direito Ribeirão Preto. Universidade de São Paulo, 2014.

PLANALTO. Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003. Estatuto de idoso. Brasília, DF. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 27/05/2016.

PLANALTO. Lei nº 12.587 de 03 de Janeiro de 2012. Política Nacional de Mobilidade Urbana. Brasília, DF. 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112587.htm>. Acesso em: 28/05/2016.

RODRIGUES, Marcos Antônio. **Análise do transporte público com base em indicadores de qualidade.** Dissertação de Mestrado, Faculdade de Engenharia Civil, Universidade Geral de Uberlândia, 2008. Disponível em: <<http://penelope.dr.ufu.br/bitstream/123456789/444/1/AnaliseTransporteColetivo.pdf>>. Acesso em: 28/05/2016.

Transporte Urbana São Miguel. Ilhéus, BA. Disponível em: <<http://atranspi.com.br/saomiguel.php>>. Acesso em: 26/05/2016.

Viametro transportes urbanos, Ilhéus, BA. Disponível em: <<http://www.viametro.com.br/empresa.html>>. Acesso em: 26/05/2016.