

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Transporte Coletivo Rodoviário utilizando o Método SERVQUAL Adaptado

Assessment of the Quality of Public Road Transportation Services using the Adapted SERVQUAL Method

Leonardo Jorge Rodrigues Menezes

<https://orcid.org/0000-0003-3647-4833>

Diogo Wothon Pereira da Silva

<https://orcid.org/0000-0003-2457-4108>

Isabella Ruiz Nascimento

<https://orcid.org/0000-0002-2499-3874>

Bruno Rafael Dias de Lucena

<https://orcid.org/0000-0002-9300-4005>

Harley dos Santos Martins

<https://orcid.org/0000-0002-1400-0939>

Bacharel em Administração. Universidade Federal do Pará (UFPA) – Brasil.

leojrmenezes@gmail.com

Bacharel em Administração. Universidade Federal do Pará (UFPA) – Brasil.

dwothon@gmail.com

Graduanda em Administração. Universidade Federal do Pará (UFPA) – Brasil.

Isabella.nascimento@icsa.ufpa.br

Doutor em Engenharia de Produção. Universidade Federal do Pará (UFPA) – Brasil.

brunolucena@ufpa.br

Doutor em Engenharia de Produção. Universidade Federal do Pará (UFPA) – Brasil.

harley@ufpa.br

RESUMO

Este artigo possui como objetivo avaliar a qualidade do serviço de transporte público rodoviário fornecido pelas empresas concessionárias do município em Belém do Pará, a maior metrópole amazônica, à luz das dimensões propostas pela atual teoria do Modelo SERVQUAL, e, ainda, analisar em quais dimensões ocorrem maior distanciamento entre o serviço esperado e o serviço recebido. Os dados foram obtidos através da aplicação de 420 formulários, cujos respondentes pertencem à população de usuários do transporte coletivo rodoviário do município e os resultados das percepções e expectativas obtidos na pesquisa foram comparados para se chegar a um parâmetro (gap) para cada uma das questões. Constatou-se que o nível de qualidade do transporte público de Belém-PA está abaixo do esperado pelos usuários a partir dos resultados obtidos na pesquisa. Em todas as cinco categorias analisadas, verificou-se que a percepção real dos utilizadores é menor do que a expectativa, o que significa que a qualidade dos serviços de transporte público é insatisfatória para quem usa o transporte público de Belém e, sobretudo, com o pior índice analisado associado à cortesia, respeito aos usuários e à ideia de que o funcionário está realmente interessado no melhor para o cliente. O artigo contribui empiricamente com o achado de que apesar do vasto conhecimento da ciência de gestão da qualidade a prática não aponta caminhar no mesmo sentido e do ponto de vista metodológico o método SERVQUAL adaptado mostra-se eficaz para a realização das análises.

Palavras-chave: transporte público; qualidade; SERVQUAL; satisfação do consumidor.

ABSTRACT

This paper aims to assess the quality of public road transport service provided by concessionary companies in the municipality of Belém do Pará, the largest Amazon metropolis, considering the dimensions proposed by the current theory of the SERVQUAL Model, and analyze in which dimensions the greatest gaps between expected services and services rendered occur. Data were obtained through the application of 420 forms, whose respondents belong to the population of public road transport users in the municipality and the results of perceptions and expectations obtained in the survey were compared to reach a parameter (gap) for each of the questions. It was found that the quality level of public transport in Belém of Pará is below the expected by users based on the results obtained in the survey. In all five categories analyzed, it was found that the real perception these services is lower than expected, which means that the quality of public transport services is unsatisfactory for those who use public transport in Belém and especially with the worst rate analyzed being associated with courtesy, respect for users and the idea that the employee is interested in the best for the customer. The article empirically contributes to the finding that, despite the vast knowledge of the science of quality management, the practice does not follow the standards and, from a methodological point of view, the adapted SERVQUAL method proves to be effective for conducting the analyses.

Keywords: public transportation; quality; SERVQUAL; consumer satisfaction.

Recebido em 28/09/2021. Aprovado em 22/11/2021. Avaliado pelo sistema *double blind peer review*. Publicado conforme normas da APA.
<https://doi.org/10.22279/navus.2022.v12.p01-12.1691>

1 INTRODUÇÃO

O serviço de mobilidade urbana de Belém do Pará já foi considerado um dos piores do país (DIÁRIO ONLINE, 2017). O conforto e o bem-estar na mobilidade urbana em grandes centros são fatores importante na caracterização da qualidade de vida de uma sociedade e, como consequência, para o estabelecimento de seu grau de desenvolvimento econômico e social (Ferraz & Torres, 2004).

Atualmente, prestar serviços de qualidade por qualquer empresa deixa de ser um diferencial e torna-se uma necessidade, pois, os usuários têm muitas maneiras e meios de expor fortemente seus descontentamentos e frustrações, como pelas redes sociais e sites de reclamação de fornecedores. Assim, a qualidade é um dos aspectos mais importantes de um produto ou serviço que conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas (Lobo, 2010).

A mobilidade urbana é uma questão muito discutida atualmente devido ao crescimento das cidades, o surgimento de novas tecnologias e novas formas de deslocamento dos cidadãos. O transporte público, em especial nas metrópoles amazônicas, está passando por uma série de modificações, mas nenhuma delas conseguiu ainda suprir as expectativas e as necessidades dos usuários de transportes públicos coletivos municipais (Peres, 2019). Assim, o usuário procura outros meios para suprir suas necessidades de deslocamento e aumenta a demanda de aplicativos de transporte, transportes alternativos, veículos próprios etc.

É fundamental que as empresas de transporte coletivo público conheçam como o serviço está sendo recebido pelo cliente para se manterem competitivas no mercado, logo é importante avaliar periodicamente se a qualidade dos serviços oferecidos está de acordo com as perspectivas dos clientes.

O caso a ser estudado, o transporte público rodoviário em Belém, é fornecido através da concessão do governo municipal às empresas que se responsabilizam pela execução do serviço. Os dados apresentados pela Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana de Belém (SEMOB), mostram que cerca de 750 mil passageiros utilizam todos os dias o transporte coletivo na Região Metropolitana de Belém (SEMOB, 2018) e entender como esses clientes percebem o serviço torna-se um diferencial para satisfazer suas necessidades.

O tempo de espera pelos coletivos, o desconforto percebido, a superlotação e o tratamento recebido dos motoristas e cobradores, a qualidade dos ônibus são fatores que levantaram o questionamento sobre a qualidade do serviço oferecido para os usuários de transporte público da Região Metropolitana de Belém (ROMA NEWS., 2019).

Este artigo busca responder o seguinte problema de pesquisa: “Que dimensões da qualidade são mais afetadas no serviço de transporte rodoviário público em uma metrópole amazônica?”. Assim, este trabalho tem por objetivo avaliar a qualidade do serviço de transporte público rodoviário fornecido pelas empresas concessionárias do município em Belém do Pará à luz das dimensões propostas pela atual teoria do Modelo SERVQUAL.

As contribuições do artigo são práticas e tecnológicas e fornecem implicações significativas para a prática da avaliação da qualidade em transportes públicos, nos aspectos da definição de critérios a serem avaliados e métodos de abordagem aos usuários. Do ponto de vista teórico, o artigo faz adaptações ao Método SERVQUAL para melhor atender o mapeamento da percepção dos usuários, uma vez que a compreensão sobre a qualidade de serviços pode diferir significativamente de acordo com a natureza do serviço prestado.

Os resultados alcançados apresentam um guia para o investimento em aspectos da qualidade do sistema de transporte público rodoviário estudado, buscando trazer benefícios ao bem-estar da sociedade, ao mesmo tempo que se inclina a promover um novo equilíbrio do ponto de vista econômico sobre a mobilidade urbana pois amplia as chances deste tipo de transporte voltar a atrair os usuários perdidos para outros modos de transporte.

O artigo possui cinco seções, na presente seção encontra-se a contextualização sobre o tema, a justificativa, o problema de pesquisa e os objetivos do trabalho. Na segunda seção é descrito o referencial teórico referente aos conceitos básicos da qualidade em serviço e às categorias de análise desta pesquisa contemplada pelas dimensões do Modelo SERVQUAL adaptado. Na seção três serão apresentados os procedimentos metodológicos e na seção quatro serão descritos os resultados e as discussões. Finalmente, na seção cinco, serão apresentadas as conclusões obtidas a partir dos resultados deste artigo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção foram desenvolvidos os conceitos básicos a respeito de Qualidade em Serviços, Qualidade no Transporte Público e ao Modelo SERVQUAL.

2.1 Aspectos da Qualidade em Serviços de Transporte Público

Os serviços consistem em atividades, benefícios ou satisfação que são ofertadas para venda e que são essencialmente intangíveis e apresentam características como intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade (Daronco, 2008; Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1985; Las Casas, 1994). O serviço é uma atividade que é produzida e consumida em grande parte simultaneamente (Grönroos, 1984). Para Rayyani e Silfianti (2020), a qualidade do serviço concentra-se nos esforços para atender às necessidades e desejos do cliente e na precisão da entrega para equilibrar as expectativas do cliente.

A diversidade de produtos e serviços não permite que as empresas negligenciem a qualidade de seus produtos ou a oferta de serviços diferenciados, pois para que as empresas se mantenham competitivas no mercado, elas precisam manter parcerias com seus clientes e seus fornecedores (Cobra, 2009).

A prestação de serviços de alta qualidade é um pré-requisito para o sucesso das organizações de serviço, uma vez que a qualidade do serviço influencia o valor percebido pelos clientes, sua satisfação e fidelidade (Abbasi-Moghaddam, Zarei, Bagherzadeh, Dargahi, & Farrokhi, 2019).

O setor de serviços é líder de reclamações de clientes, pois estes agem de forma independentes e são exigentes (Cobra, 2009). As reclamações dos clientes ocorrem a partir dos impactos negativos em suas expectativas e de forma oposta, a fidelidade do cliente é o resultado de um desacordo positivo, e se manifesta por consumo recorrente e tolerância de preço (Strenitzerová & Gaña, 2018)

Logo, é fundamental descobrir as necessidades e desejos de cada cliente e superar suas expectativas, pois os clientes atuais possuem ferramentas para verificar os argumentos das empresas e buscar melhores alternativas (Cobra, 2009; Kotler, 2012).

O crescimento do setor de serviços é atribuído à inovação, às tendências sociais e à tecnologia de informação e que estes setores são líderes em todas as nações industrializadas (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011; Menezes Filho, Komatsu, & Silva, 2016). A urbanização das cidades, o aumento populacional e a industrialização transformaram o serviço de transporte público em um fator significativo para a sociedade (Aquino, Jerônimo, Lima, Melo, & Valença, 2018).

Existem muitas definições de qualidade, que podem ser explicadas pela variedade das próprias categorias de qualidade (Khmiadashvili, 2021) e porque depende da visão de cada cliente diante de fatores culturais, nível econômico, nível social, nível de escolaridade etc.

Para a *American Society for Quality Control* (Sociedade Americana de Controle de Qualidade), qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas (Kotler, 2012).

A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado (Grönroos, 1984; Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1985; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011; Kotler, 2012).

Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011) definem como as cinco dimensões de serviços a confiabilidade, a responsividade/capacidade de resposta, a segurança/garantia, a empatia e os aspectos tangíveis:

- a) **Confiabilidade:** é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão. O desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, da mesma maneira e sem erros.
- b) **Responsividade/Capacidade de Resposta:** é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente. Deixar o cliente esperando, principalmente por razões não aparentes, cria desnecessariamente uma percepção negativa da qualidade. Se ocorrer uma falha em um serviço, a capacidade para recuperá-la rapidamente e com profissionalismo pode gerar muitas percepções positivas da qualidade.
- c) **Segurança/garantia:** está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como à sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade. A dimensão da segurança inclui as seguintes

características: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente, comunicação efetiva com o cliente e a ideia de que o funcionário está realmente interessado no melhor para o cliente.

- d) Empatia: demonstrar interesse e atenção personalizada aos clientes. A empatia inclui as seguintes características: acessibilidade, sensibilidade e esforço para entender as necessidades dos clientes.
- e) Aspectos tangíveis: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. A condição do ambiente (por exemplo, limpeza) é uma evidência tangível do cuidado e da atenção aos detalhes exibidos pelo fornecedor do serviço. Essa dimensão de avaliação também pode estender-se à conduta de outros clientes que estejam utilizando o serviço (por exemplo, o barulho de um hóspede no quarto ao lado, em um hotel).

O cliente define a qualidade do serviço, porém fazer a sua mensuração não é nada fácil, pois a satisfação do cliente é determinada por diversos fatores que são intangíveis (Berry, 1996).

Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) desenvolveram um programa de sistematização de pesquisa com o foco na mensuração da qualidade dos serviços, as cinco dimensões descritas por esses autores são relevantes para medir a qualidade em empresas prestadoras de serviços, entre elas bancos, seguradoras, corretoras de seguros, telefonia, mecânica e outras, este modelo foi denominado SERVQUAL (Batenson & Hoffman, 2001).

Um planejamento bem elaborado, aumenta a eficácia do serviço de transporte público coletivo (Perez & Repolho, 2018) proporcionando uma maior agilidade nos deslocamentos diários dos cidadãos e contribui para a qualidade de vida da população (Santos, 2014).

Atualmente, pode-se perceber a falta de incentivo e abandono de gestores com os principais meios de transporte público, ônibus e metrô. Com isso, os serviços de transporte público vêm sofrendo queda sucessiva em sua demanda, fazendo com que muitas pessoas procurem por uma mobilidade individual para fugir desse serviço que sofre pela falta de qualidade e de investimentos.

De acordo com a legislação brasileira, os usuários dos serviços públicos têm o direito de receber um "serviço adequado" (Brandão, Duarte Teixeira, Silva Junior, Silva & Silva, 2015). Conforme o art. 6º da Lei 8.987/95 (Brasil, 1995), serviço adequado "é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas".

A qualidade do transporte público é influenciada por aspectos como conforto, custo, tempo de viagem, regularidade, entre outros (Davidich, Kush, Galkin, Davidich, & Tkachenko, 2019) e pode ser considerada como a percepção que o passageiro tem do desempenho desse transporte (Vasconcelos, 2009) e essa dimensão pode ser avaliada pelo Método SERVQUAL com as necessárias adaptações.

2.2 O Método SERVQUAL e sua Aplicação ao Serviço de Transporte Público

O SERVQUAL é o método criado por Parasuraman, Zeithaml, & Berry capaz de medir a qualidade de um serviço através de um formulário onde se calcula a diferença entre o serviço recebido e o serviço esperado em cada dimensão proposta (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988). O SERVQUAL é uma ferramenta bastante utilizada entre os pesquisadores para determinar a qualidade do serviço no transporte público e outras áreas de serviços (Daniels, Hamido & Sam, 2018). O quadro 1 demonstra alguns dos mais recentes trabalhos utilizando a ferramenta SERVQUAL na avaliação de trabalho em transportes:

Autores	Ano	Modo/Área	Abordagem	Dimensões
Silva et al.	2018	Transporte público	SERVQUAL adaptado	Tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantias e empatia
Sam, Hamidu & Daniels	2018	Transporte público	SERVQUAL adaptado	Tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantias e empatia
Sladkowsk, Ciesla & Krupa,	2018	Transporte público	SERVQUAL adaptado	Tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantias e empatia

Barabino, Deiana & Tilocca,	2012	Transporte público	SERVQUAL adaptado	Tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantias e empatia
Lübeck, Wittman, Battistela & Richter,	2011	Transporte público	SERVQUAL adaptado	Confiabilidade, responsividade, segurança, empatia, aspectos tangíveis.
Eshwarappa	2014	Transporte Comercial	SERVQUAL adaptado	Tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantias e empatia
Ok	2018	Transporte Comercial	SERVQUAL adaptado	Tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, garantias e empatia

Quadro 1. **Artigos de aplicações de SERVQUAL no transporte.**

Fonte: Autores (2021)

O SERVQUAL também é conhecido como Modelo dos 5 Gaps (lacunas), porque avalia as características dos serviços identificando as lacunas entre a expectativa e a percepção como demonstrado na figura 1.

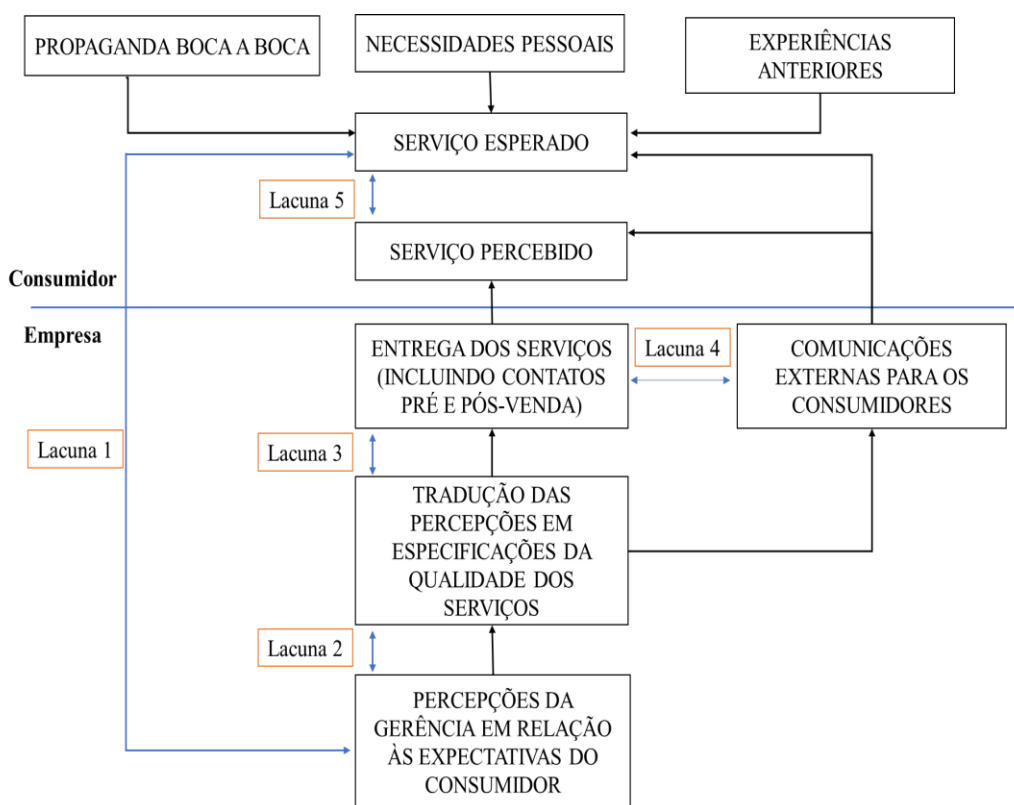


Figura 1. **Modelo Gaps de Qualidade nos Serviços.**

Fonte: Autores (2021) adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) definiram as lacunas (*gaps*) da seguinte forma:

Lacuna 1 – é a diferença entre as expectativas do consumidor e a percepção da gerência, pois nem sempre os executivos entendem com antecedência quais recursos um serviço deve ter para atender às necessidades dos consumidores.

Lacuna 2 – é a diferença entre as percepções da gerência sobre as expectativas do consumidor e as especificações de qualidade de serviço da empresa que afetará a qualidade do serviço do ponto de vista do consumidor.

Lacuna 3 – é a diferença entre as especificações de qualidade do serviço e a entrega real do serviço que afetará a qualidade do serviço do ponto de vista do consumidor

Lacuna 4 – é a diferença entre a entrega real do serviço e as comunicações externas sobre o serviço que afetará a qualidade do serviço do ponto de vista do consumidor

Lacuna 5 – A qualidade que um consumidor percebe em um serviço é uma função da magnitude e direção da diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido.

O Gap ou Lacuna 5 pode ser considerado como resultante da entre os quatros primeiros gaps, i.e., Gap 5 = F(Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4).

E essa é a base do modelo SERVQUAL adaptado que mede a qualidade através de cinco dimensões: garantia, confiabilidade, tangibilidade, empatia e capacidade de respostas.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa é classificada, quanto a natureza, como aplicada porque se destina a solução de um problema específico e classificada de acordo com seus objetivos como descritiva pois descreve fatos observados sem interferir neles. Quanto a abordagem do problema a pesquisa é caracterizada como qualitativa devido ao contato direto com ambiente e o objeto de estudo em questão, também como quantitativa pois utilizou-se recursos e técnicas estatísticas para analisar as variáveis da pesquisa. Quanto aos procedimentos técnicos utilizou-se pesquisa bibliográfica para desenvolver a abordagem inicial do trabalho a partir de material já publicado (Gil, 2002; Gil, 2008; Ernanini & Prodanov, 2013).

Após um levantamento bibliográfico sobre os aspectos de avaliação da qualidade em serviços, realizou-se a elaboração e aplicação de um formulário adaptado da ferramenta SERVQUAL. O formulário foi aplicado através de uma pesquisa de levantamento.

Foi calculada uma amostra de 400 respondentes, para um universo de 750 mil usuários do transporte público, com erro amostral de 5% e nível de confiança de 95%.

Um total de 420 respondentes atenderam ao formulário apresentado no quadro 2. Esses usuários de transporte rodoviário público responderam uma pesquisa composta de duas partes, na primeira parte verificou-se a expectativa e na segunda parte a percepção dos usuários quanto ao serviço prestado.

Dimensão	Item	Expectativa	Percepção
GARANTIA	Gar-1	Você deve se sentir seguro ao ser transportado no coletivo?	Você se sente seguro ao ser transportado no coletivo?
	Gar-2	Os motoristas devem respeitar as normas de trânsito?	Os motoristas respeitam as normas de trânsito?
CONFIABILIDADE	Conf-1	O horário dos ônibus deveria estar de acordo com as necessidades dos passageiros?	O horário dos ônibus está de acordo com a necessidade dos passageiros?
	Conf-2	A quantidade de ônibus deveria estar de acordo com a necessidade dos passageiros?	A quantidade de ônibus está de acordo com a necessidade dos passageiros?
	Conf-3	Os motoristas e cobradores deveriam oferecer um bom atendimento?	Os motoristas e cobradores oferecem um bom atendimento?
	Conf-4	Os ônibus devem ter horário regular aproximado para passar em cada ponto?	Os ônibus têm horário certo para passar em cada ponto?
	Conf-5	O passageiro deveria ser sempre atendido ao solicitar parada?	O passageiro sempre é atendido ao solicitar parada?
	Conf-6	O tempo de espera para o ônibus deveria estar de acordo com a necessidade do passageiro?	O tempo de espera para o ônibus chegar está de acordo com a necessidade do passageiro?
TANGIBILIDADE	Tang-1	A estrutura interna do ônibus precisa ser adequada ao nosso clima?	A estrutura interna do ônibus é adequada ao nosso clima?
	Tang-2	Os pontos de ônibus deveriam ser estruturados?	Os pontos de ônibus são estruturados?
	Tang-3	Os ônibus deveriam ser limpos e conservados?	Os ônibus são limpos e conservados?
	Tang-4	As vias públicas devem favorecer o transporte/trânsito dos ônibus?	As vias públicas favorecem o transporte/trânsito dos ônibus?
	Tang-5	Os ônibus deveriam ser padronizados?	Os ônibus são padronizados?

	Tang-6	Os funcionários deveriam estar bem vestidos e limpos?	Os funcionários estão bem vestidos e limpos?
	Tang-7	A estrutura interna dos ônibus deveria ser visualmente atraente?	A estrutura interna dos ônibus é visualmente atraente?
EMPATIA	Emp-1	A estrutura interna do ônibus precisa ser adequada ao nosso clima?	A estrutura interna do ônibus é adequada ao nosso clima?
	Emp-2	Os pontos de ônibus deveriam ser estruturados?	Os pontos de ônibus são estruturados?
	Emp-3	Os ônibus deveriam ser limpos e conservados?	Os ônibus são limpos e conservados?
	Emp-4	As vias públicas devem favorecer o transporte/trânsito dos ônibus?	As vias públicas favorecem o transporte/trânsito dos ônibus?
CAPACIDADE DE RESPOSTAS	Resp-1	Os ônibus deveriam ser padronizados?	Os ônibus são padronizados?
	Resp-2	Os funcionários deveriam estar bem vestidos e limpos?	Os funcionários estão bem vestidos e limpos?
	Resp-3	A estrutura interna dos ônibus deveria ser visualmente atraente?	A estrutura interna dos ônibus é visualmente atraente?

Quadro 2. **Lista de Questões de Acordo com as Dimensões de Qualidade.**

Fonte: Autores (2021).

Também foi utilizada a escala do tipo Likert de 1 a 5. A escala Likert é o somatório dos escores conferidos aos vários itens de Likert que formam um conceito (Vieira, 2009). Nela os extremos são marcados como 5 (concordo totalmente) e 1 (discordo totalmente), conforme o quadro 3, abaixo.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente

Quadro 3. **Padrão Likert utilizado para respostas do SERVQUAL.**

Fonte: Autores (2021).

Os entrevistados responderam o formulário enquanto aguardavam a chegada de seu coletivo ou após desembarcarem. A abordagem foi realizada respeitando as condições de segurança da cidade e as medidas de restrições impostas pela gestão pandemia de Covid-19. Os dados dos formulários foram organizados na ferramenta Google Forms e posteriormente tabulados com ajuda de planilha eletrônica.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tabela 1 apresenta os resultados tabulados do formulário SERVQUAL adaptado e aplicado aos usuários do transporte público de Belém-PA. Este quadro apresenta as médias ponderadas de cada parâmetro e para cada item do formulário de acordo com a percepção e expectativa. Calculou-se a lacuna (gap) entre os valores de cada item, ou seja, subtraiu-se a média de cada item percebido com a média de cada item esperado.

Dimensões	Critérios	Percepção						Expectativa						GAP
		Frequência das respostas						Frequência das respostas						
		1	2	3	4	5	Média	1	2	3	4	5	Média	
Garantia	Gar-1	185	176	49	9	1	1,726	8	10	4	14	384	4,8	-3,074
	Gar-2	133	212	50	22	3	1,929	1	0	1	11	407	4,95952	-3,031
	Média da Garantia =													-3,052
Confiabilidade	Conf-1	132	169	84	11	4	1,871	0	4	0	41	345	4,51667	-2,645
	Conf-2	162	171	81	3	3	1,843	0	1	1	18	400	4,94524	-3,102
	Conf-3	96	175	115	31	3	2,214	0	0	2	21	397	4,94048	-2,726
	Conf-4	131	154	98	34	3	2,105	0	0	5	25	390	4,91667	-2,812
	Conf-5	50	119	133	11	5	2,771	0	16	4	27	373	4,80238	-2,031

	Conf-6	115	159	105	40	3	2,198	0	9	12	58	341	4,74048	-2,543
	Média de confiabilidade =													-
														2,643
Tangibilidade	Tang-1	197	153	61	6	3	1,726	2	0	1	13	404	4,94524	-3,219
	Tang-2	159	159	92	5	5	1,900	0	0	1	7	412	4,97857	-3,079
	Tang-3	197	174	43	3	3	1,669	0	0	1	3	416	4,9881	-3,319
	Tang-4	109	187	92	28	4	2,121	1	0	3	28	388	4,90952	-2,788
	Tang-5	46	79	126	11	56	3,129	0	1	13	37	369	4,84286	-1,714
	Tang-6	34	79	159	12	28	3,069	0	0	19	43	358	4,80714	-1,738
	Tang-7	156	190	61	9	4	1,845	0	2	25	54	339	4,7381	-2,893
	Média da Tangibilidade =													-
														2,679
Empatia	Emp-1	91	166	116	36	11	2,310	0	2	1	24	393	4,92381	-2,614
	Emp-2	167	149	68	30	6	1,950	0	0	1	18	401	4,95238	-3,002
	Emp-3	48	157	167	41	7	2,529	0	1	7	40	372	4,86429	-2,336
	Emp-4	122	185	104	7	2	2,005	1	1	31	32	355	4,75952	-2,755
	Média da Empatia =													-
														2,677
Capacidade de Resposta	Cap_Resp-1	126	152	108	28	6	2,133	0	0	0	18	402	4,95714	-2,824
	Cap_Resp-2	142	140	114	21	3	2,055	0	0	2	20	398	4,94286	-2,888
	Cap_Resp-3	116	183	93	22	6	2,093	0	8	18	49	345	4,74048	-2,648
	Média da Capacidade de Resposta =													-
														2,787

Tabela 1. **Tabulação dos resultados das 420 amostras dos formulários.**

Fonte: Autores (2021).

A dimensão garantia composta pelos itens Gar-1 e Gar-2 apresentou uma lacuna de -3,074. Esta dimensão demonstra que os usuários não se sentem seguros ao ser transportados (item 1) dentro dos coletivos, pois das 420 respostas, 361 (85,9%) apontaram que discordam ou discordam totalmente com o item 1. A segurança no transporte está relacionada tanto com a capacidade do serviço em prover ao usuário uma viagem sem intercorrências de trânsito e problemas mecânicos, mas também com a possibilidade de sofrer com violência e crimes durante o transporte, nesse caso, há uma questão que deve ser levada às autoridades de segurança para tratamento.

O item 2 apresentou comportamento similar ao item anterior pois 345 (82,1%) entrevistados discordam totalmente ou discordam que os motoristas respeitam as normas de trânsito. Assim, esta percepção corrobora com a percepção negativa dos usuários sobre a segurança.

Esta dimensão, assim como as outras, apresentou diferença negativa entre a percepção e a expectativa porque os entrevistados demonstraram uma expectativa elevada e uniforme em todos os itens das expectativas, logo a lacuna (gap) que mede a qualidade do serviço demonstra que o serviço oferecido está muita abaixo do serviço esperado pelos passageiros. A qualidade de um serviço será satisfatória quando, no mínimo, o serviço recebido for igual ao serviço esperado e haverá superação da satisfação quando o serviço for superior do que se espera.

A dimensão confiabilidade composta pelos itens Conf-1, Conf-2, Conf-3, Conf-4, Conf-5 e Conf-6, apresentou uma lacuna de -2,643 e os itens que apresentaram maior média foram os itens Conf-2, Conf-3, Conf-4 com valores de -3,102, -2,726 e -2,812, respectivamente. De acordo com estes resultados as empresas estão falhando, pois, a quantidade de ônibus não está de acordo com a necessidade dos passageiros, os motoristas e cobradores não oferecem um bom atendimento e os ônibus não têm horário certo para passar em cada ponto.

A dimensão tangibilidade pode ser considerada a parte mais próxima do cliente porque é através desta que o cliente tem contato com o serviço. Esta dimensão obteve uma lacuna de -2,679. Isto demonstra que as características tangíveis do serviço de transporte está abaixo do aceitável segundo os passageiros. O item Tang-3 apresentou maior lacuna, -3,319. Este item faz referência a limpeza e conservação dos ônibus e segundo a pesquisa os usuários discordam totalmente ou discordam do questionamento sobre a limpeza e a

conservação dos ônibus. A limpeza está relacionada estritamente com a característica de conforto que é sempre considerada na avaliação de qualidade de transportes públicos (Davidich, Kush, Galkin, Davidich, & Tkachenko, 2019).

A dimensão empatia é composta pelos itens Emp-1, Emp-2, Emp-3, Emp-4, e apresentou lacuna de -2,677. Pode-se considerar que esta dimensão está relacionada com a características heterogeneidade do serviço por apresentar caráter pessoal dos trabalhadores, ou seja, cada um entrega o serviço de uma maneira. Todos os itens também apresentaram lacuna com valor negativo sendo que o item Emp-2 obteve maior valor, -3,002. Este item questiona se as empresas de ônibus estão preocupadas com as necessidades dos passageiros e observa-se que os entrevistados discordam totalmente ou discordam com esta afirmativa, ou seja, as empresas não entregam o serviço como esperado, muito embora critérios mínimos de atendimentos sejam apontados nos contratos de concessão.

A dimensão capacidade de resposta composta pelos itens Resp-1, Resp-2 e Resp-3 apresentou uma lacuna de -2,787 e os itens que apresentaram as seguintes médias, respectivamente, -2,824, -2,888 e -2,648. De acordo com estes resultados as empresas estão falhando na entrega do serviço, pois as empresas não têm canais acessíveis para comunicação com o usuário, não são ágeis para responder alguma demanda do cliente, e os ônibus não têm tempo de viagem adequado a necessidade dos usuários. Estes foram os itens que estão mais distantes de um serviço no mínimo aceitável. A dimensão capacidade de resposta também apresentou um GAP negativo o qual demonstra um serviço de qualidade baixa depois da dimensão garantia.

O gráfico 1 apresenta o comportamento gráfico da percepção, expectativa e GAP (expectativa - percepção) e de acordo com a metodologia SERVQUAL um serviço será de qualidade se a percepção for maior do que a expectativa, aceitável se for igual e insatisfatório se for inferior. Percebe-se na figura 4 que há quase uma homogeneidade na expectativa, pois quase todos marcaram a opção 5 ou 4, isto demonstra que os entrevistados apresentam expectativa elevada para os itens. Já a percepção dos itens varia entre 1 e 3, como consequência o GAP de todos os itens está negativo, logo, o serviço que as empresas de ônibus estão oferecendo aos passageiros de Belém-PA encontra-se insatisfatório.

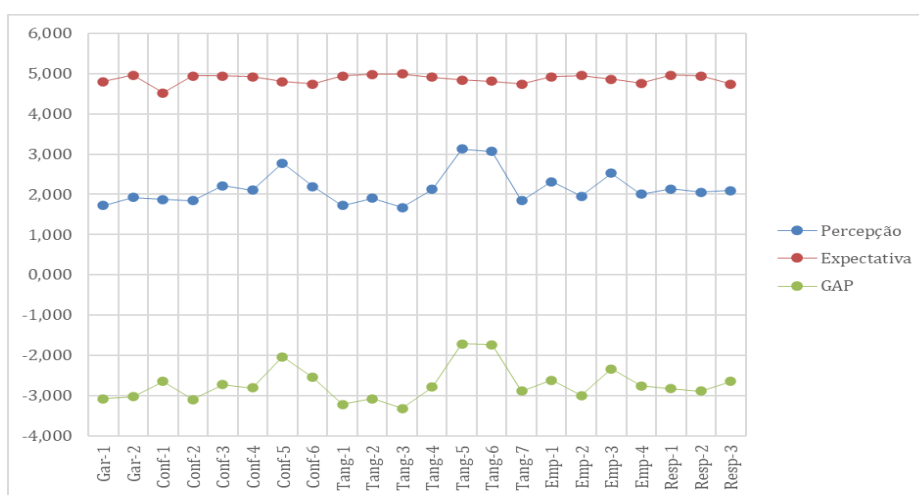


Gráfico 1. Gráfico individual da percepção/expectativa/gaps.
Fonte: Autores (2021).

O gráfico 2 mostra as médias dos gaps por dimensões que demonstram as insatisfações dos usuários devido ao resultado do padrão Likert com as das duas seções (percepções e expectativas) quando comparados para se chegar a um parâmetro (gap) para cada uma das questões, ou seja, a pontuação final é gerada pela diferença entre elas e a divisão pelo número de itens da tal dimensão.

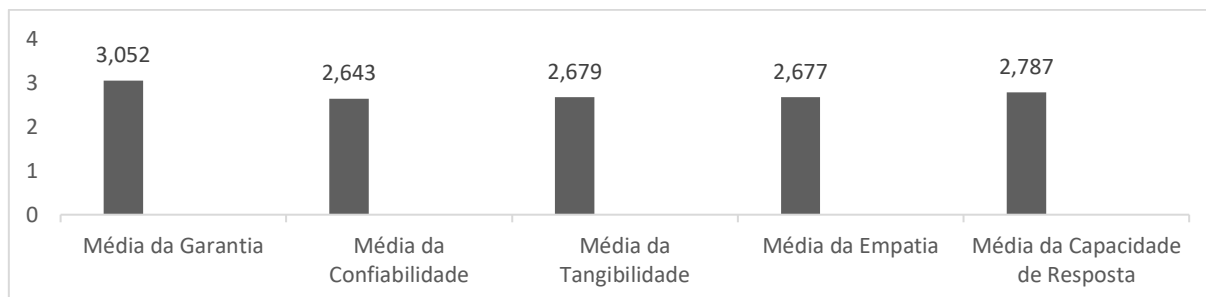


Gráfico 2. Média dos Gaps por dimensão.

Fonte: Autores (2021).

Dessa forma, chegamos em médias dos gaps sempre acima de 2,5, denotando a insatisfação dos utilizadores do transporte público em Belém-PA.

5 CONCLUSÃO

O transporte público rodoviário é oferecido nas principais cidades do Brasil sendo que o município é responsável por este serviço e a execução feita por empresas privadas através de concessão. A qualidade deste serviço é preocupação de diversos pesquisadores não só do Brasil como de outros países também. A partir dos resultados obtidos, percebe-se que o nível de qualidade do serviço de transporte público na Região Metropolitana de Belém, uma importante metrópole amazônica, apresenta-se muito abaixo das expectativas dos usuários.

Este trabalho utilizou o método SERVQUAL para demonstrar o nível de qualidade do transporte público de Belém-PA e constatou que está abaixo do esperado pelos usuários. Cada dimensão apresentou valor inferior ao serviço aceitável proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (Berry, et al., 1988). Isto é preocupante para as partes envolvidas no serviço, pois os resultados apresentam insatisfação com o serviço oferecido, logo, as empresas deveriam procurar soluções mais adequadas e de acordo com sua capacidade contornar os resultados apresentados.

A dimensão que obteve o maior número de reclamações foi a Garantia, que está relacionada à cortesia, respeito aos usuários e a ideia de que o funcionário está realmente interessado no melhor para o cliente. A segunda dimensão mais criticada pelos usuários foi a Capacidade de Resposta, que é caracterizada pela disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente. A dimensão que obteve o menor número de reclamações segundo os usuários, foi a Confiabilidade, que pode ser entendida como a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão.

A pesquisa apresenta uma contribuição empírica, quando demonstra que apesar das legislações vigentes e os conhecimentos contemporâneos sobre qualidade no serviço, ainda é possível observar em uma metrópole amazônica um serviço muito abaixo do esperado por seus clientes. Do ponto de vista metodológico, o SERVQUAL adaptado pelos autores demonstrou-se eficaz ao capturar as lacunas entre a percepção dos usuários sobre as dimensões abordadas e as suas expectativas.

Os resultados sugerem que há urgência na avaliação do serviço de transporte público rodoviários, suas tecnologias, sua gestão e as políticas públicas relacionadas a esse serviço. É importante ainda, verificar se municípios com contextos similares são afetados pelas mesmas questões apontadas.

As principais limitações do trabalho foram relacionadas com o método de aplicação dos formulários de pesquisa, uma vez que as entrevistas presenciais foram afetadas pelas normas sanitárias estabelecidas em virtude da pandemia Covid-19. Trabalhos futuros devem buscar aprimorar o método considerando também o peso dos critérios avaliados e a percepção das empresas e do poder público.

REFERÊNCIAS

- Abbasi-Moghaddam, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(170), 1-7. doi:10.1186/s12913-019-3998-0
- Aquino, J., Jerônimo, T., Lima, V., Melo, F. J., & Valença, J. (2018). Factors that influence the quality of services provided by the bus rapid transit system: a look for user's. *Benchmarking: An International Journal*, 24.
- Barabino, B., Deiana, E., & Tilocca, P. (2012). Measuring service quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3), 238-252. doi:10.1108/17566691211269567
- Batenson, J., & Hoffman, D. (2001). *Marketing de serviços*. Porto Alegre: Bookman.
- Berry, L. (1996). *Serviços de satisfação máxima: guia prático de ação*. Rio de Janeiro: Campus.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, IX(4), 41-50.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Brandão, V. S., Duarte Teixeira, P. S., Silva Junior, L. P., Silva, M. A., & Silva, W. H. (2015). Avaliação do nível de qualidade do serviço de transporte público em Unai-MG na percepção dos usuários. *XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção*.
- Brasil. (1995). *LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995*. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987compilada.htm
- Cobra, M. (2009). *Administração de Marketing no Brasil*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Daniels, S., Hamido, O., & Sam, E. F. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 25-31.
- Daronco, E. (2008). *Marketing de serviços e relacionamentos*. Ijuí: Unijuí.
- Davidich, Y., Kush, Y., Galkin, A., Davidich, N., & Tkachenko, I. (2019). Improving of Public Transportation Quality Via Operator Schedule Optimization. *Journal of Urban and Environmental Engineering*, 13(1), 23-33. doi: 10.4090/juee.2019.v13n1.023033
- Diário Online (2017). *Mobilidade urbana de Belém entre as piores do país*. Disponível em: <https://www.diarioonline.com.br/noticias/para/noticia-429940-mobilidade-urbana-de-belem-entre-as-piores-do-pais.html>
- Ernanini, C. D., & Prodanov, C. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. Novo Hamburgo: FEEVALE.
- Ferraz, A. C., & Torres, I. G. (2004). *Transporte Público Urbano*. São Carlos: Rima.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Khmiadashvili, N. (2021). Key Aspects of Quality Management in the Hotel Business. *European Journal of Economics and Management Sciences*, 35-38. doi:10.29013/ejems-21-2-35-38
- Kotler, P. (2012). *Administração de Marketing*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Las Casas, A. L. (1994). *Qualidade total em serviços: conceito, exercícios, casos práticos*. São Paulo: Atlas.
- Lobo, R. N. (2010). *Gestão da Qualidade: As 7 ferramentas da qualidade, Análise e solução de problemas, Jit, Kaisen, Housekeeping, Kanban, Fimea, Reengenharia*. São Paulo: Érica.

- Lübec, R., Wittmann, M., Battistela, L., Richter, A., & Schendler, S. (2011). Qualidade no Transporte Coletivo Urbano. *FACEF Pesquisa*, 14(3), 264-277.
- Menezes Filho, N., Komatsu, B., & Silva, C. M. (2016). Uma Abordagem sobre o Setor de Serviços na Economia Brasileira. *Policy Paper*, 34.
- Peres, A. (2019). *Por que o transporte público nunca melhora aqui em Belém?* Disponível em: <https://www.oliberal.com/conexaoamz/por-que-o-transporte-p%C3%BAblico-nunca-melhora-aqui-em-bel%C3%A9m-1.128243>
- Perez, A., & Repolho, H. (2018). Análise da Relação entre a Eficiência e a Eficácia do Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus no Município do Rio de Janeiro. *L Simpósio Brasileiro de Pesquisa Operacional* (pp. 1-12). Rio de Janeiro: SBPO. Disponível em: <https://proceedings.science/p/85370>
- Rayyani, F., & Silfianti, W. (2020). Student Satisfaction Evaluation Towards BPS&K 1 Jakarta Senior High School Education Services Using Importance Performance Analisis Method. *Proceedings on Engineering Science*, 2(3), 259-268. doi:10.24874/PES02.03.005
- Roma News (2019). *Paraenses reclamam da qualidade do transporte público em Belém. Assista!* Disponível em <https://www.romanews.com.br/cidade/paraenses-reclamam-da-qualidade-do-transporte-publico-em-belem/36303/>
- Sam, E., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6, 25-31. doi:10.1016/j.cstp.2017.12.004
- Santos, R. G. (2014). Avaliação da qualidade do serviço de transporte público coletivo utilizando a escala servqual. *XXVIII Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte Curitiba*.
- SEMOB. (2018). *Audiência pública define metas para licitação de novo sistema de transporte em Belém*. Disponível em <http://www.belem.pa.gov.br/semob/site/?p=6094>.
- Strenitzerová, M., & Gaňa, J. (2018). Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. *Sustainability*, 10(5), 1-17. doi:10.3390/su10051657
- Vasconcelos, A. S. (2009). As percepções dos usuários sobre a qualidade do transporte público de passageiros no município de Betim_MG. (*Dissertação de mestrado, Faculdades Integradas Dr. Pedro Leopoldo - UNIPEL*).
- Vieira, S. (2009). *Como elaborar questionários*. São Paulo: Atlas.