

I SERVIZI FORNITI NEL SISTEMA DI TRASPORTO PUBBLICO.

*Questioni relative alla soddisfazione, alla salute, all'ambiente e alla mobilità
urbana dei cittadini.*

Satisfação dos usuários do sistema integrado de transporte público na modalidade ônibus previstos na Lei 8.987/95: um comparativo em três capitais brasileiras

Sandra Regina Oliveira Passos de Bragança Ferro¹

Dante Flavio Oliveira Passos²

Sumario: **1.** Introdução; **2.** Fundamentação teórica; **2.1.** Satisfações do cliente com os serviços; **3.** Procedimentos Metodológicos da Pesquisa; **4.** Resultado e Discussão; **5.** Conclusão.

Resumo

O sistema de transporte coletivo é o meio mais usado para deslocamento das pessoas nas cidades. Os serviços prestados no sistema de transportes públicos elevam várias problemáticas

¹ Doutora em Saude e Meio Ambiente, Professora do Centro Universitario Estacio de Sa e da Faculdade Cathedral na cidade de Boa Vista-RO, Brasil.

² Doutorando de Pesquisa na Università degli Stuti Internazionale di Roma, Professor do Curso de Administração de Empresas na Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII, Patos-PB, Brasil.

relacionadas à satisfação, saúde, ao ambiente e mobilidade urbana dos cidadãos brasileiros, que ferem direitos previstos no artigo 6º da lei 8.987/95. Dessa forma, o trabalho em questão tem por objetivo comparar a satisfação dos usuários do sistema de transporte público na modalidade ônibus previstos na Lei 8.987/95 entre as cidades de Curitiba, Aracaju e Joao Pessoa. O desenho do estudo foi descritivo e exploratório, com caráter quali-quantitativo. A análise foi descritiva com frequência absoluta e percentual das variáveis. Foi aplicado teste qui-quadrado, análise bivariada e nível de significância 95%, para verificar se havia diferenças significativas entre os grupos de usuários pesquisados. A análise comparativa foi feita por estatística probabilística alfa. Os resultados são que o transporte público, por ônibus, precisa ser melhorado em todas as capitais pesquisadas e que exista maior eficiência do poder municipal nas fiscalizações, bem como, maior investimento no transporte coletivo nas condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Palavras-chave: Satisfação. Percepção. Ônibus. Aracaju. João Pessoa; Curitiba

Satisfaction of the users of the integrated public transport system in the bus mode: a comparison in three Brazilian capitals

Abstract

(it) Il sistema di trasporto collettivo è il mezzo più utilizzato di spostamento di persone nelle città. I servizi forniti nel sistema di trasporto pubblico sollevano diverse questioni relative alla soddisfazione, alla salute, all'ambiente e alla mobilità urbana dei cittadini brasiliani, che violano i diritti previsti dall'articolo 6 della legge 8 987/95. In questo modo, l'obiettivo di questo studio è quello di confrontare la soddisfazione degli utenti del sistema di trasporto pubblico nella modalità bus prevista dalla legge 8.987 / 95 tra le città di Curitiba, Aracaju e Joao Pessoa. Il disegno dello studio era descrittivo ed esplorativo, con un carattere qualitativo-quantitativo. L'analisi è stata descrittiva con frequenza assoluta e percentuale di variabili. E' stato applicato il test "chi quadrato", all'analisi bivariata su un livello di significatività del 95% per verificare se vi fossero differenze rilevanti tra i gruppi di utenti intervistati. L'analisi comparativa è stata effettuata mediante statistica alfa probabilistica. I risultati sono che il trasporto pubblico, in autobus, deve essere migliorato in tutte le capitali ricercate e che vi è una maggiore efficienza del potere municipale nelle ispezioni, nonché maggiori investimenti nel trasporto collettivo nelle condizioni di regolarità, continuità, efficienza, sicurezza, attualità, generalità, cortesia nella fornitura e modicità delle tariffe.

Soddisfazione degli utenti del sistema di trasporto pubblico integrato nella modalità bus prevista dalla legge 8.987 / 95: un confronto in tre capitali brasiliane.

(en) The collective transportation system is the most used means of displacement of people in the cities. The services provided in the public transportation system raise several issues related to satisfaction, health, the environment and urban mobility of Brazilian citizens, which violate rights provided for in article 6 of Law 8,987 / 95. In this way, the objective of this study is to compare the satisfaction of users of the public transportation system in the bus mode between Curitiba, Aracaju and Joao Pessoa. The study design was descriptive and exploratory, with a quali-quantitative character. The analysis was descriptive with absolute frequency and percentage of variables. A chi-square test, bivariate analysis and 95% significance level were applied to verify if there were significant differences among the groups of users surveyed. The comparative analysis was made by probabilistic alpha statistic.

The results are that public transport, by bus, needs to be improved in all capitals researched and that there is greater efficiency of municipal power in the inspections, as well as, greater investment in collective transport in the conditions of regularity, continuity, efficiency, safety, current, Generality, courtesy in its provision and modality of tariffs.

Keywords: Satisfaction. Perception. Bus. Aracaju. João Pessoa; Curitiba

1. Introdução

Os problemas enfrentados pelo homem contemporâneo em tempos de necessidade de locomoção rápida, segura, coletiva e com custos reduzidos em centro populacionais de diversos portes, tem gerado uma demanda por meios de transporte que minimizem os impactos negativos à saúde do ser humano, além de requerer uma eficiente e eficaz gestão dos recursos destinados a esse direito do cidadão.

As cidades brasileiras, assim como em diversas outras pelo mundo, têm se deparado com situações nas quais a falta de políticas públicas adequadas e a devida alocação do capital não têm atendido dignamente os usuários de transporte, em particular no tocante a modalidade ônibus, que estão sucateadas, ou não se adequam a realidade local, nem oferece segurança a quem o utiliza.

Vários modelos de transportabilidade humana por meio de ônibus podem ser encontrados no Brasil, entretanto, um chama a atenção pela forma diferenciada: esse modelo foi implantado na cidade de Curitiba no Estado do Paraná e seguido por mais duas outras nordestinas, Aracaju, em Sergipe e João Pessoa, na Paraíba. Tal formato é denominado de sistema integrado de transporte, o qual o usuário com apenas um bilhete ou uma passagem, percorre a cidade até o seu destino final, através de troca de ônibus em terminais de integração.

Esse sistema, embora com muitos pontos positivos, tem apresentado problemas de operação, fazendo com que os índices de reclamação de fatores como a quantidade insuficiente de veículos disponíveis em cada linha, a superlotação, os constantes atrasos, a falta de segurança, a inadequação dos veículos ao clima local.

Diante disso, o presente trabalho tem como objetivo comparar a satisfação dos usuários do sistema único de transporte público na modalidade ônibus entre as cidades de Curitiba, Aracaju e Joao Pessoa.

As três cidades foram escolhidas para o estudo, pois possuem o mesmo tipo de sistema único de transporte. A pesquisa buscou analisar a satisfação dos usuários das três capitais em relação a aplicação dos requisitos previstos na lei 8.987/95, em seu art. 6º, que contempla como direito dos usuários de transportes coletivos o “Serviço adequado que satisfaz as

condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (BRASIL, 2016).

2 Fundamentação teórica

2.1 Satisfações do cliente com os serviços

A qualidade do transporte coletivo pode ser medida levando em consideração a satisfação dos usuários (Antunes, 2013), a satisfação da realização da expectativa das pessoas com relação à expectativa do serviço: qualidade, eficiência, modicidade, segurança, conforto, limpeza. (KOTLER, 2012).

Outros fatores também precisam ser considerados: “acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informações, conectividade, comportamento dos operadores, e estado das vias” (TORRES, 2004, p. 101).

Esses fatores estão inseridos nos requisitos previstos na Lei 8.987/95 (Brasil, 2016), que obedece ao disposto na Constituição Brasileira que no seu artigo 30, inciso V, considera o serviço de transporte público como de "caráter essencial". “A essencialidade do transporte coletivo urbano está para a liberdade de locomoção assim como a alfabetização está para a livre manifestação do pensamento e o direito à moradia para o exercício do direito à intimidade” (GUIMARÃES, 2012, p. 82).

O transporte público via ônibus, que no Brasil é o principal meio de locomoção utilizado para realização de atividades da vida cotidiana, vem provocando vários problemas ao ambiente urbano (Fonseca, 2014) considerado como ambiente construído interagindo com o ambiente natural onde foi erigida a cidade (DIAS, 2013).

Considerando-se que o ambiente engloba o meio natural e o ambiente construído (Granziera, 2014), o transporte urbano, passou a ser considerada uma questão de saúde pública (Litman, 2013), e a fazer parte da agenda internacional na busca de encontrar parâmetros de um sistema de transporte sustentável (CHESHMEHZANGI, 2016).

Segundo Slack (1999, p. 50), o transporte público também deve possuir papel em objetivos de desempenho para o sistema de produção. Ele considera cinco objetivos de desempenho a serem seguidos pelo sistema de produção: “a qualidade dos bens e serviços, a velocidade em que eles são entregues aos consumidores, a confiabilidade das promessas de entrega, a flexibilidade para mudar o que é produzido e o custo de produção”.

Neste sentido, o serviço prestado que é dever do Estado, pode ser concedido através de licitação pública para empresas e estas devem ofertar o serviço atendendo as exigências do mercado e respeitando principalmente os consumidores, que são cidadãos de direitos.

Para Slack (1999, p. 25), esse serviço deve seguir o conceito de administração da produção que se “ trata da maneira pela qual as organizações produzem bens e serviços” e, portanto, deve seguir características de a) simultaneidade - aquela que o consumidor reage imediatamente ao passar pelo processo de transformação, b) não estocabilidade - por não se tratar de um produção de bens, um contato imediato a quem recebe a ação e c) qualidade - seguindo a premissa de que se deve alcançar ao máximo o índice de satisfação, independentemente de uma empresa pública ou privada.

Esse conjunto de fatores sofreram modificações com o passar do tempo e a dinâmica dos sistemas de transporte, passando a ser alvo de regulamentação através de políticas públicas.

3 Procedimentos Metodológicos da Pesquisa

Pesquisa seccional, de caráter quali-quantitativo, a fim de permitir a análise mais acurada das questões relacionadas a satisfação dos usuários do transporte público das cidades de Curitiba, João Pessoa e Aracaju.

O levantamento de informações foi realizado com usuários do transporte coletivo das cidades de Curitiba, João Pessoa e Aracaju por meio da aplicação de 320 questionários, complementados com informações de fontes secundárias, como manuais, estatutos e normas, acervos e cadastros da Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito das respectivas cidades.

A coleta de dados foi feita através da aplicação de questionários semiestruturados aos usuários dos terminais de integração de ônibus urbano das capitais supracitadas. O instrumento é composto de 45 questões sobre as variáveis sócio demográficas.

Esse tamanho amostral foi calculado com base na média do volume de passageiros transportados por mês segundo informação da SMTT, que serviram de base para calculo da amostra da pesquisa de 320 questionários.

Na fase do planejamento da pesquisa, foi calculado o tamanho n da amostra, para garantir certa precisão desejada, sendo assim descrita em termos do erro amostral máximo tolerado (e_0) e do nível de confiança γ a ser adotado no processo de estimação. No caso de estar usando nível de confiança de 95%, tem-se $z_\gamma = 1,96 \cong 2$:

$$n_0 = \frac{z_\gamma^2}{4e_0^2} \Rightarrow n_0 = \frac{2^2}{4e_0^2} \Rightarrow n_0 = \frac{1}{e_0^2}$$

Como a distribuição Z já é tabulada foi estabelecido o nível de confiança com base nos dados da população de passageiros transportados mensalmente nas capitais informados anteriormente. Considerando que a maioria dos dados deve se concentrar nos centros das curvas e os extremos nas periferias.

$$\text{Considere que: } \begin{cases} N < 8000000 \Rightarrow e_0 = 0,15 \\ 8000000 \leq N < 16000000 \Rightarrow e_0 = 0,13 \\ 16000000 \leq N < 24000000 \Rightarrow e_0 = 0,1 \\ 24000000 \leq N < 32000000 \Rightarrow e_0 = 0,07 \end{cases}$$

$$\text{Fórmula do tamanho da amostra: } n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0 - 1}$$

Onde:

$N \rightarrow$ Tamanho da população

$n_0 \rightarrow$ Valor inicial do tamanho da amostra

(inversamente proporcional ao quadrado do erro amostral)

$n =$ Tamanho da amostra

Note que substituindo n_0 por $\frac{1}{e_0^2}$ na fórmula do tamanho da amostra, obtém-se:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0 - 1} \Rightarrow n = \frac{N}{e_0^2(N - 1) + 1}$$

Assim, para:

$$N = 25200000 \text{ e } e_0 = 0,07 \Rightarrow n = 200$$

$$N = 8438995 \text{ e } e_0 = 0,13 \Rightarrow n = 80$$

$$N = 7200000 \text{ e } e_0 = 0,15 \Rightarrow n = 40$$

Respeitando os aspectos éticos os critérios de inclusão e exclusão foram:

Inclusão – Passageiros maiores de 18 anos das cidades selecionadas;

Exclusão – Passageiros analfabetos, pessoas alcoolizadas e os que não tiverem discernimento das faculdades mentais.

E em referente aos procedimentos, os instrumentos de coleta de dados primários foram aplicados os questionários com os usuários nos terminais de integração, durante os turnos matutino, vespertino e noturno, de segunda a domingo. Quanto à satisfação do usuário, foram estabelecidos tópicos: Duração da permanência no interior dos ônibus e do tempo de espera nos pontos de ônibus e terminais de integração; Adequação da oferta de ônibus e rotas face à necessidade do usuário; Conforto; Valor das Tarifas; Direitos Humanos.

As perguntas possuem 05 alternativas que são: Discordo Totalmente (DT), Discordo Parcialmente (DP), Indiferente (In), Concordo Parcialmente (CP) e Concordo Totalmente (CT).

O levantamento junto aos usuários do transporte coletivo foi complementado com informações de fontes secundárias, como manuais, estatutos e normas, acervos/cadastros da Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito das cidades pesquisadas.

Os usuários foram abordados e convidados a participar da pesquisa, e os que aceitaram, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Para o processamento e análise dos dados foi feito por meio da categorização por análise descritiva com frequência absoluta e percentual das variáveis. Foi aplicado teste qui-quadrado para verificar se haviam diferenças significativas entre os grupos de usuários pesquisados quanto a faixa etária, vulnerabilidade, sexo, renda, etc quanto aos aspectos de satisfação do usuário, acessibilidade e confiabilidade do sistema de transporte e se existe cumprimento dos direitos humanos com nível de significância 95%

A análise comparativa foi feita por estatística probabilística alfa.

Por fim, os aspectos éticos, devido ao fato de envolver o levantamento da percepção dos usuários de transporte coletivo nos terminais de integração, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (CEP) e aprovado com o número do Parecer: 702.154 na data de 26/06/2014.

4 Resultado e Discussão

Os resultados estão sendo apresentados através da análise de 320 questionários aplicados nas cidades de Curitiba (200 questionários) e Aracaju (40 questionários) e João Pessoa (80 questionários).

Quanto a satisfação do usuário, foram estabelecidos tópicos: Duração da permanência no interior dos ônibus e do tempo de espera nos pontos de ônibus e terminais de integração;

Adequação da oferta de ônibus e rotas face à necessidade do usuário; Conforto; Valor das Tarifas; Direitos Humanos.

A tabela 1 mostra a relação entre o tempo de viagem e quanto ao tipo de sexo que mais usa o serviço público de transporte.

Legenda:

Discordo Totalmente = DT

Discordo Parcialmente = DP

Indiferente = I

Concordo Parcialmente = CP

Concordo Totalmente = C

SEXO SATISFAÇÃO	TEMPO DE VIAGEM CURITIBA					TEMPO DE VIAGEM ARACAJU					TEMPO DE VIAGEM JOÃO PESSOA				
	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT
MASCULINO	8	13	10	41	28	6	1	0	7	3	16	14	5	10	1
FEMININO	11	9	13	41	26	8	7	0	6	2	12	12	3	7	1
%	9,5%	11%	11,5%	41%	27%	35%	20%	0%	32,5%	12,5%	35%	32%	10%	21%	2%

Tabela 1 - Distribuição por sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com o Tempo de Viagem

Pode-se observar que para os usuários de Curitiba, tanto homens 50%, quanto mulheres 50%, o transporte público obedece ao tempo de viagem programado representando, 41% de passageiros que concordam parcialmente com o horário cumprido.

Já nas cidades de Aracaju, para 57% das mulheres e João Pessoa, para 56,7% dos homens, visualiza-se semelhanças quanto aos usuários discordarem totalmente que o transporte público não obedece ao tempo de viagem programado, representando para ambas 35% dos entrevistados.

Diante dos resultados, e parafraseando Meirelles (2005), o transporte público deve satisfazer as necessidades dos usuários, entretanto esse serviço quanto a satisfação do usuário/ tempo de viagem, não vem cumprindo sua obrigação na visão dos seus usuários nas três cidades analisadas.

A tabela 2, que mostra a percepção do horário que o ônibus passa de acordo com sexo (masculino e feminino) dos usuários que usam esse serviço.

SEXO SATISFAÇÃO	ÔNIBUS PASSA NO HORÁRIO CURITIBA					ÔNIBUS PASSA NO HORÁRIO ARACAJU					ÔNIBUS PASSA NO HORÁRIO JOÃO PESSOA				
	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT
MASCULINO	10	15	9	42	24	9	1	0	6	1	12	15	8	8	3
FEMININO	12	20	12	42	14	12	6	0	4	1	14	8	7	3	3
%	11%	17,5%	10,5%	42%	19%	52,5%	17,5%	0%	25%	5%	32%	28%	19%	14%	7%

Tabela 2- Distribuição por sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com o Horário do Ônibus

Percentualmente, visualiza-se que os 42% dos usuários de Curitiba, 50% de homens e 50% de mulheres, afirmam que concordam parcialmente que o ônibus passa no horário. Entretanto, Aracaju, 57% das mulheres e João Pessoa, 57% dos homens coincidem em afirmar que discordam totalmente que o transporte passe no horário, representando 52% para os Aracajuanos e 32% para os Paraibanos.

Percebe-se diante dos dados que a transferência de tarefas do Estado para os sujeitos privados tem significado um abandono da responsabilidade Estatal, diante da ineficiência do serviço em não atender o horário pré-estabelecido para os usuários (CANOTILHO, 2003).

A tabela 3 apresenta a percepção do usuário quanto ao ônibus atender suas necessidades pessoais.

SEXO SATISFAÇÃO	ÔNIBUS ATENDE NECESSIDADE PESSOAL CURITIBA					ÔNIBUS ATENDE NECESSIDADE PESSOAL ARACAJU					ÔNIBUS ATENDE NECESSIDADE PESSOAL JOÃO PESSOA				
	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT
MASCULINO	3	13	9	27	48	7	2	0	7	1	10	20	6	5	5
FEMININO	8	15	9	43	25	6	9	1	4	3	8	13	1	10	3
%	5,5%	14%	9%	35%	36%	32,5%	27%	2,5%	27,5%	10%	22%	40%	9%	19%	10%

Tabela 3 - Distribuição por sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com o Atendimento do ônibus às suas Necessidades Pessoais

Para 36% dos entrevistados de Curitiba, o serviço de transporte público tem conseguido atender totalmente suas necessidades pessoais. Resultado esse positivo e que corresponde com a aplicabilidade da regularidade e eficiência do serviço (Guimarães, 2012), e eficácia de direitos previstos na lei de mobilidade urbana, Lei 12.587/2012.

Entretanto, as cidades de Aracaju, 32,5%, discordam totalmente e 40% de João Pessoa, discordam parcialmente que o serviço de transporte público atendam totalmente suas necessidades pessoais. Fatos que ferem a proposta de mobilidade urbana sustentável, Maricato (2013), das respectivas cidades.

A tabela 4 apresenta a percepção dos usuários sobre a lotação do ônibus.

SEXO SATISFAÇÃO	LOTAÇÃO CURITIBA					LOTAÇÃO ARACAJU					LOTAÇÃO JOÃO PESSOA				
	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT
MASCULINO	39	21	15	19	6	14	1	0	0	2	33	9	2	1	1
FEMININO	54	18	7	9	12	23	0	0	0	0	31	3	0	0	1
%	46%	19,5%	11%	14%	9%	92,5%	2,5%	0%	0%	5%	79%	15%	2,5%	1%	2,5%

Tabela 4 - Distribuição por sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com a Lotação Permitida no Ônibus

A tabela 4, quanto aos resultados encontrado deve-se chamar atenção que em todas as capitais, os percentuais demonstram que para a maioria dos usuários entrevistados, 46% Curitibanos, 92,5% dos Aracajuanos, e 79% dos Paraibanos, a lotação do ônibus não vem sendo respeitada.

Por sua vez, quanto a esse aspecto, o direito previsto na lei 8987/95 em seu art. 6º § 1º diz que “serviços públicos adequados são aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”, não vem sendo aplicado.

A tabela 5 apresenta a satisfação do usuário quanto ao conforto.

SEXO SATISFAÇÃO	CONFORTO CURITIBA					CONFORTO ARACAJU					CONFORTO JOÃO PESSOA				
	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT
MASCULINO	17	55	22	6	0	1	16	0	0	0	26	18	1	1	0
FEMININO	22	56	18	3	1	2	21	0	0	0	17	17	0	0	0
%	19%	55,5%	20%	4,5%	0,5%	7,5%	92,5%	0%	0%	0%	54%	44%	1%	1%	0%

Tabela 5 – Distribuição por sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com o Conforto do Ônibus

Para os curitibanos, 55%, e Aracajuanos, 92,5%, classificam o conforto dentro dos veículos como regular. Já os paraibanos, 54%, consideram como ruim.

Esses dados representam a insatisfação dos usuários do transporte coletivo, ônibus, quanto a oferta do serviço público. O direito de ir e vir, previsto no texto constitucional como direito a liberdade vem sendo descumprido e provocando também falta de acesso a outros serviços públicos com qualidade, eficiência, generalidade, cortesia, modicidade, como o de chegar ao trabalho, escola, entre outros com o direito que também é previsto na lei 8987/95.

A tabela 6 apresenta a satisfação do usuário quanto o valor das tarifas.

SEXO SATISFAÇÃO	VALOR DA TARIFA CURITIBA					VALOR DA TARIFA ARACAJU					VALOR DA TARIFA JOÃO PESSOA				
	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT	DT	DP	I	CP	CT
MASCULINO	45	29	11	12	3	2	12	3	0	0	34	6	2	1	0
FEMININO	71	23	3	3	0	8	13	2	0	0	27	8	0	0	0
	58%	52%	7%	7,5%	1,5%	25%	62,5%	12,5%	0%	0%	76%	15%	18%	1%	0%

Tabela 6 - Distribuição por sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com o Valor da Tarifa

Na tabela, para os Curitibanos quanto ao valor da tarifa. 58% dizem discordarem totalmente com o valor das tarifas, onde desses 50% são do sexo masculino e 50% do sexo feminino. Para os Aracajuanos, 62,5% classificam o valor da tarifa como regular, onde na opinião desses, 57% são mulheres e 42,5% são homens. E para os paraibanos, 76%, classificam as tarifas como ruim, onde desses 55% são homens e 45% mulheres.

“O serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob forma de controles estatais, para satisfazer necessidades sociais essenciais ou secundárias da coletividade” (MEIRELLES, 2005, p. 316). Partindo dessa afirmativa, o transporte público, ônibus, não vem satisfazendo as necessidades essenciais de seus usuários quanto ao serviço prestado e o valor cobrado.

A tabela 7 apresenta a percepção dos usuários sobre os direitos humanos.

SEXO/DH	DH/CURITIBA		DH/ ARACAJU		DH/ JOÃO PESSOA	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
MASCULINO	12	76	15	2	4	36
FEMININO	12	80	20	3	9	24
%	12%	78%	87,5%	12,5%	16%	74%

Tabela7- Distribuição por Sexo dos Níveis de Satisfação do Usuário com Direitos Humanos

Para 78% dos Curitibanos e 74% dos paraibanos apontam que não existe respeito quanto aos direitos humanos dos usuários transportados nas respectivas cidades, Entretanto para os Aracajuanos, 87,5% dos entrevistados afirmam que existe respeito aos direitos humanos dos passageiros transportados pelo sistema de transporte público.

Para a maioria dos Aracajuanos, existe respeito aos direitos humanos dos passageiros transportados pelo sistema de transporte público. Mais uma vez é um resultado contraditório, entretanto, conclui-se que os aracajuanos quanto a satisfação do sistema de transporte, ônibus, sentem-se insatisfeitos, mas conseguem entender que esse mesmo sistema vem respeitando a aplicação de seus direitos humanos, porque a definição de direitos humanos, no que concerne a definição de humanidade varia de pessoa a pessoa, de sociedade a sociedade, e nem sempre os do lado de cá, tem a mesma concepção daqueles do lado de lá, e assim a objetivação do cumprimento ao uso do direito ao transporte público, ônibus, perpassa pela visão do que seria humanidade para o usuário (SANTOS, 2001).

De forma geral, os resultados da pesquisa na percepção dos usuários pesquisados quanto a satisfação em relação ao sistema integrado de transporte não é satisfatória nas três capitais pesquisadas, possuindo percentuais mais elevados de insatisfações para Aracaju e João Pessoa. Entretanto, é curioso observar nos resultados que Curitiba, apesar de ser modelo para demais também precisa de melhorias.

5 Conclusão

De forma geral a realização deste estudo, foi possível conhecer os sistemas integrados de transporte coletivo, por ônibus, das cidades de Curitiba, Aracaju e João Pessoa. Assim, pode-se apontar que o sistema de transporte público no Brasil e em especial nas capitais analisadas, não tem propostas concretas de melhoria devido aos investimentos nos transportes individuais e falta de estrutura física do trânsito.

Na percepção dos usuários em geral no tocante a satisfação do usuário em sua maioria nas três capitais pesquisadas sente-se insatisfeitos. A pesquisa apontou que os usuários precisam do sistema de transporte urbano para realização de suas atividades diárias, mas quanto ao tempo de viagem gasto para traslado dentro da sua vida cotidiana, e ao horário que o ônibus passa para maioria dos pesquisados das cidades de Aracaju e João pessoa o transporte público não obedecem ao tempo de viagem e também não passam no horário programado.

Em Curitiba, mesmo existindo um percentual positivo quanto a satisfação em relação ao tempo de viagem gasto, existe um quantitativo dos entrevistados que dizem que o transporte público não obedecem ao tempo de viagem previsto e que não passa no horário.

A proposta para enfrentamento dessas demandas em todas as capitais é maior eficácia do poder municipal nas fiscalizações, multando e exigindo das concessionárias do serviço público cumprimento das suas responsabilidades. Como também maior investimento no transporte coletivo.

As respostas encontradas quanto a necessidade do usuário, lotação, conforto em relação a oferta do sistema integrado de transporte público, ônibus, nas capitais de Curitiba, Aracaju e João Pessoa são semelhantes quanto a insatisfação.

A pesquisa destaca mais uma vez necessidade de intervenção Estatal na aplicação da sua função, enquanto política pública, em prestar um serviço público de transporte, ônibus, que atenda as demandas da população, que possua conforto e não seja lotado. As diretrizes e objetivas da política de mobilidade urbana já preveem que esses serviços. Assim, a sugestão é mais uma vez maior fiscalização por parte do Estado e seus cidadãos no sentido de exigirem seu cumprimento.

No item valor das tarifas, as satisfações dos usuários nas cidades pesquisadas foram unânimes em estarem insatisfeitas. Dados importantes que remetem questionar o porquê da falta de investimento em políticas públicas coletivas no Brasil, e em especial, nas capitais pesquisadas tem ocorrido. Acredita-se que a busca da sociedade para esse questionamento possa fazer melhorar o sistema integrado de transporte coletivo como um todo.

Avaliar a percepção do sistema coletivo pelos usuários, por ônibus, das cidades de Curitiba, João Pessoa e Aracaju quanto ao atendimento dos seus direitos enquanto cidadãos, Apenas para a maioria dos Aracajuanos, os direitos humanos dos cidadãos que usam o ônibus vêm sendo respeitados, enquanto para maioria dos usuários das demais capitais pesquisadas esse direito não vem sendo cumprido.

Realmente a pesquisa demonstra que tudo depende do ponto, visão, percepção, concepção, de quem está sendo entrevistado. Tendo em vista os aracajuanos em todas as variáveis analisadas apontarem respostas negativas quanto a percepção do serviço de transporte prestado, quando chega na pergunta se o serviço público, transporte coletivo urbano, ônibus, atende os direitos humanos dos cidadãos eles respondem que sim, atendem.

A explicação é porque a definição de direitos humanos, no que concerne a definição de humanidade varia de pessoa a pessoa, de sociedade a sociedade. Mas através da maioria dos dados coletados nas mais de 40 perguntas feitas aos mesmos usuários os resultados indicam a necessidade de fiscalização na aplicação da política pública de transporte por parte da sociedade e do Estado/Município, para diminuição dos índices negativos quanto a forma que deve funcionar a prestação do serviço público conforme estabelece a lei lei 8987/95 em seu art. 6º § 1º diz que “serviços públicos adequados são aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

E com relação a comparação da estrutura e funcionamento dos sistemas de transporte coletivo, por ônibus, das cidades de Curitiba, João Pessoa e Aracaju o que se obteve de resultado são aspectos semelhantes e distintos.

Quanto à estrutura do sistema integrado foi constatado semelhanças da forma de prestação do serviço entre Curitiba e João Pessoa, em que ambas passaram por licitação pública para oferta do transporte, enquanto Aracaju nunca passou por licitação pública.

E quanto ao funcionamento a semelhança entre as três capitais é que oferecem um sistema de transporte público integrado, oportunizando os cidadãos através do pagamento de uma única passagem transitarem entre os seus terminais de integração.

Outra semelhança quanto ao funcionamento do serviço público é que pertence a mesma política pública e por isso devem se adequar no momento da oferta do seu serviço. E quanto a semelhança negativa é que para todos os pesquisados é preciso maior investimento em transporte público coletivo ao invés de transporte individual.

Assim, fica como contribuição o alerta para os gestores públicos reverem a aplicação do serviço de transporte público, ônibus, como meio de concretizar direitos fundamentais e sociais para toda sociedade como também a garantia de um ambiente construído de transporte mais saudável para seus usuários.

Os resultados indicam a possibilidade dos gestores públicos e da iniciativa privada em melhorarem a prestação do serviço de transporte, ônibus, quanto ao conforto, lotação, condições no interior do veículo e valor das tarifas.

As sugestões do trabalho são que a partir desses resultados outros pesquisadores continuem aprofundando a temática.

REFERÊNCIAS

ANTP. **Transporte Público**. Associação Nacional De Transportes Públicos. Disponível em: <http://hist.antp.org.br/telas/transito/capitulo1_transito3.htm>. Acesso em 15 maio de 2016.

ANTUNES, Eloisa Maieski. SIMÕES, Fernanda Antonio. **Engenharia urbana aplicada: um estudo sobre a qualidade do transporte público em cidades médias**. Rev. Bras. Gest. Urbana vol.5 no.2 Curitiba July/Dec. 2013.

ARACAJU. **Prefeitura Municipal de Aracaju**. Disponível em: <www.aracaju.se.gov.br>. Acesso em 12/01/2016.

BALBIM, R. et al. **Ampliação do acesso ao transporte Público Urbano – Propostas em Tramitação no Congresso Nacional**. Ipea: Brasília, 2013. Nota técnica. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/130829_notatecnicadirur03.pdf>. Acesso em: 20 abril. 2016.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nos 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e das Leis nos 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 20 abr. 2016.

BRASIL. **Lei nº 8987, de 13 de fevereiro de 1995**. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 13 fev. 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm>. Acesso em 21 de mar. 2016.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, outubro 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 03 de junho. de 2016.

BRASIL. **VadeMecum**: Saraiva. 5.ed. São Paulo: Saraiva 2016.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CHAUVEL, Marie Agnes. **A satisfação do consumidor no pensamento de marketing**. Disponível em: <http://www.alexandresion.hpg.ig.com.br/Marketing_Text02.html>. Acesso em: 26 agos. 2016.

CHESHMEHZANGI, A. and Thomas, S. **Journal of Urban Planning and Development, Ahead of Print**. Prioritizing Accessible Transit Systems for Sustainable Urban Development: Understanding and Evaluating the Parameters of a Transportation System in Mumbai. 2016 American Society of Civil Engineers Read More: <<http://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/%28ASCE%29UP.1943-5444.0000338>>.

CURITIBA. **Prefeitura Municipal de Curitiba**. Disponível em: <<http://www.curitiba.pr.gov.br/>>. Acesso em 12/01/2016.

DIAS, Genebaldo Freire. **Mudança Climática e você: cenários, desafios, governança, oportunidades, cinismos, maluquices**. 1 ed. Editora Gaia, São Paulo. 2013

GUIMARÃES, Geraldo Spagno. **Comentários a Lei de Mobilidade Urbana**. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

GRANZIERA, Maria Luiza Machado. **Direito Ambiental**. 3 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

JOÃO PESSOA. **Prefeitura Municipal de João Pessoa**. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/>>. Acesso em 12/01/2016.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing: a bíblia do marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

LITMAN, T. **Transportation and public health**. Annu Rev Public Health.2013;34:217-33.DOI:10.1146/annurev-publhealth-031912-114502.

MARICATO, E. **É a questão urbana, estúpido! le monde diplomatique**, São Paulo, ano 7, n.73, p.6-7, ago. 2013.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 37. ed. Malheiros Editores: São Paulo. 2010.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma concepção multicultural dos direitos humanos. Contexto Internacional**. Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, jan/jun 2001.

SLACK, Nigel. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1999

SKINNER, B. F. **Tecnologia do Ensino**. S. Paulo: Editora Pedagógica. 1972.

PUBBLICATO SU AMBIENTEDIRITTO.IT - 03 Ottobre 2018 – ANNO XVIII

*AmbienteDiritto.it - Rivista Giuridica Telematica - Electronic Law Review - Via Filangeri, 19 - 98078 Tortorici ME
-Tel +39 0941 421391 - Fax digitale +39 1782724258 Mob. +39 3383702058 - info@ambientediritto.it - Testata
registrata presso il Tribunale di Patti Reg. n. 197 del 19/07/2006 - ISSN 1974-9562*

ISSN 1974-9562

9 771974 956204

www.ambientediritto.it

*La rivista Giuridica AMBIENTEDIRITTO.IT 1974-9562 è riconosciuta ed inserita nell'Area 12 - Riviste Scientifiche Giuridiche.
ANVUR: Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (D.P.R. n.76/2010). Valutazione della Qualità
della Ricerca (VQR); Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento (AVA); Abilitazione Scientifica Nazionale (ASN).*

Repertorio del Foro Italiano Abbr. n.271 www.ambientediritto.it