

ESTUDO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PRESTADO PELA EMPRESA VIAÇÃO CIDADE CORUMBÁ AO MUNICÍPIO DE CORUMBÁ/MS

Study on the Degree of Satisfaction of Users of the Collective Transportation Service Provided by the Company Viação Cidade Corumbá to the Municipality of Corumbá/MS

Renato Camara Victorio de ALMEIDA JÚNIOR*

Resumo: Este artigo foi baseado em um relatório de pesquisa de satisfação que objetivou avaliar a satisfação dos usuários do serviço de transporte de passageiros urbanos da Empresa Viação Cidade Corumbá (VCC), na cidade de Corumbá-MS. O levantamento de informações foi realizado por meio de amostragem aleatória contendo 231 usuários. Neste estudo os resultados obtidos foram divididos em categorias, nas quais percebeu-se a existência de bons indicadores de satisfação dos usuários em relação a maior parte dos serviços prestados pela VCC, entretanto também verificou-se que há serviços que apresentam problemas e que podem ser melhorados.

Palavras-chave: Pesquisas de Satisfação, Escala do Tipo Likert, Coeficiente Alfa de Cronbach.

Abstract: This article was based on a satisfaction survey report that aimed to evaluate the satisfaction of the users of the urban passenger transportation service of the Company of the City Corumbá (VCC), in the city of Corumbá-MS. Data collection was performed by means of random sampling containing 231 users. In this study, the results obtained were divided into categories, in which the existence of good indicators of user satisfaction was verified in relation to most of the services provided by the VCC. However, it was

Introdução

Este artigo foi baseado numa pesquisa de levantamento de dados relativos ao estudo do grau de satisfação dos clientes da empresa VCC.

Entende-se que um dos principais critérios para avaliação da situação do transporte coletivo de Corumbá, bem como da manutenção da concessão, deva ser a satisfação dos usuários, neste contexto, a mensuração do grau de satisfação dos clientes é uma condição necessária para à tomada de decisões que impliquem em melhorias dos serviços oferecidos, para tanto, é necessário um estudo que mensure e descreva a evolução deste grau de satisfação, pois administrar requer tomar decisões que causam mudanças positivas, que devem ser implementadas e mantidas, ou negativas, que

* Graduado em Licenciatura Plena em Matemática pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), *Campus* do Pantanal (Cpan). Mestrado Profissional em Matemática (Profmat) pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), Instituto de Matemática (INMA). E-mail: renato_victorio@ufms.br.

also verified that there are services that present problems and that can be improved.

Keywords: Satisfaction Surveys, Likert-Type Scale, Cronbach's Alpha Coefficient.

devem ser analisadas e reformuladas, atendendo a demanda da sociedade por um transporte público eficiente, seguro e de qualidade.

Independente do tipo de pesquisa adotado, a base filosófica está normalmente estruturada na visão de que a realidade é construída por indivíduos que interagem com seu mundo social (MERRIAN, 1998). Assim a utilização de estudos empíricos é de fundamental importância na construção da percepção da realidade pelos usuários.

Segundo Leontitsis e Pagge (2007) estudos empíricos de um extenso grupo de disciplinas adotam o uso de questionários com o objetivo de compilar informações quantitativas de uma amostra populacional.

Parasuraman (1991) afirma que um questionário é tão somente um conjunto de questões feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto.

Com relação à forma como o problema foi abordado, é classificada como quantitativa, pois busca expressar em números a confiabilidade das informações obtidas por meio de um questionário e pelo prisma procedimentos técnicos, a pesquisa envolveu uma etapa de *Survey*.

Segundo Babbie (1999), particularmente semelhante ao tipo de pesquisa de "censo", onde o que diferencia as duas pesquisas é que o "Survey exa-

mina uma amostra da população, enquanto o censo geralmente implica uma enumeração da população toda”.

Segundo Babbie (1999), um Survey pode ter três finalidades: Descrição: Surveys são frequentemente realizados para descobrir a distribuição de certos traços e atributos da população, permitindo análise descritiva, que se preocupam em como é a distribuição de determinada característica, traço ou atributo de uma população e não com o porquê da distribuição. Explicação: Em geral muitas pesquisas de Survey têm o objetivo adicional analisar relações de causa e efeito em determinadas populações. Exploração: muitas vezes pesquisadores podem fazer pesquisas sobre temas que estão começando a ser investigado, e não se sabe exatamente as relações entre suas causas e consequências. Inicialmente, pode-se realizar entrevistas em profundidade (qualitativa) para captar o máximo de informações possíveis da população em estudo, não há a necessidade de amostra representativa e nem de questionários padronizados, ficando a padronização dos questionários para após a análise dos dados coletados.

Com a finalidade de alcançar os objetivos almeçados e aferir a sua confiabilidade, foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, para expressar, por meio de um fator, o grau de confiabilidade das respostas, por categoria, do questionário. Este coeficiente, Alfa de Cronbach, desenvolvido por Lee J. Cronbach em 1951 é a medida mais usada para estimar a confiabilidade de um questionário de satisfação aplicado a uma pesquisa.

A partir desse ponto de vista, foi possível definir os objetivos e a metodologia que nortearam a pesquisa. Esta pesquisa teve como objetivos, o traçado do perfil do usuário e do perfil de uso dos clientes da empresa, a Identificação das categorias que apresentaram problemas nos indicadores de satisfação, assim como as que se destacaram positivamente, o estabelecimento de níveis qualitativos de satisfação com representação quantitativa a cada item analisado atribuindo o grau de satisfação dos usuários; descrever o grau de satisfação obtido em cada item e sua confiabilidade e finalmente criar um banco de dados comparativos para as próximas pesquisas a serem realizadas que contribuam para a evolução da qualidade dos serviços prestados a comunidade.

Materiais e métodos

No que diz respeito ao método empregado, a pesquisa realizada classifica-se como qualitativa-quantitativa, com finalidade exploratório-descritiva obtida por meio de um levantamento amostral (Survey), seguindo uma escala do tipo Likert de 5 pontos, e dados analisados segundo métodos estatísticos multivariados.

Também foi aplicado o coeficiente alfa de Cronbach com o intuito de dimensionar e avaliar a confiabilidade do questionário. O alfa de Cronbach é uma ferramenta estatística que quantifica, numa escala graduada de 0 a 1, o nível de confiabilidade de um questionário.

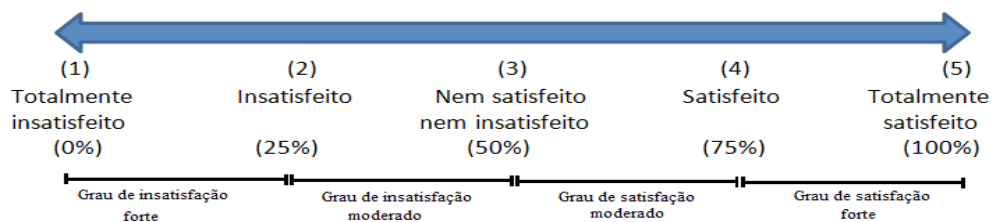
Segundo Malhotra (2008), a classificação do grau de confiabilidade do coeficiente Alfa de Cronbach é feita de acordo com os limites apresentados na Tabela 1.

Tabela 1: Classificação do Nível de confiabilidade de acordo com o coeficiente alfa de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de α	$\alpha < 0,30$	$0,30 \leq \alpha < 0,60$	$0,60 \leq \alpha < 0,75$	$0,75 \leq \alpha < 0,90$	$\alpha \geq 0,90$

O formulário foi composto de 49 questões, sendo 10 referentes ao traçado do perfil de uso do usuário, 6 questões relacionadas ao perfil do usuário, 25 questões indicativas ao estudo do grau de satisfação, 8 questões de cunho geral e mais um campo referente a sugestões. As questões referentes à mensuração do grau de satisfação, questões 17 a 41, utilizaram uma escala de tipo Likert (Likert, 1932), graduada em 5 pontos, indo de (1) “Totalmente insatisfeito”, de medida em porcentagem equivalente a 0%, até (5) “Totalmente satisfeito”, equivalente a 100% (Figura 1). Segundo Malhotra (2001), a escala Likert têm várias vantagens, é fácil de construir e de aplicar, os entrevistados entendem rapidamente como utilizar a escala, o que a torna adequada para entrevistas. A escala Likert requer que os entrevistado indique seu grau de satisfação ou insatisfação em relação ao serviço prestado. (Mattar 2001) explica que a cada item de resposta é atribuído um número que reflete a direção da atitude dos respondentes em relação a cada afirmação. A pontuação total da atitude de cada respondente é dada pela soma-tória das pontuações obtidas para cada afirmação. A cada item foi atribuída uma escala qualitativa e outra quantitativa de acordo com a escala dada na Figura 1.

Figura 1: Escala do grau de satisfação



Para a realização do estudo, foi feito o treinamento da equipe de campo com o intuito de melhorar a qualidade dos resultados coletados, assim os entrevistadores foram capacitados especificamente no que diz respeito à aleatoriedade da amostra, na abordagem dos entrevistados e imparcialidade durante a entrevista.

Na coleta de dados, a aplicação dos questionários foi realizada dentro do terminal transbordo, entre as entradas e saídas de passageiros dos veículos em diferentes horários ao longo do dia. As questões da pesquisa foram lidas aos entrevistados e suas respostas devidamente registradas pelos entrevistadores. Deve-se ressaltar que o procedimento de coleta de dados foi realizado no período de duas semanas, com cotas de questionários a serem respondidos em dias e horários pré-determinados durante o mês de agosto de 2016. Com isso, buscou-se garantir que o critério de aleatoriedade em relação ao fluxo de pessoas, fundamental para a qualidade e confiabilidade dos resultados da pesquisa. Para analisar os itens da escala Likert utilizou-se o cálculo do Ranking Médio (RM) proposto por Oliveira (2005). Neste modelo atribui-se um valor de 1 a 5 para cada resposta a partir da qual é calculada a média ponderada para cada item, baseando-se na frequência das respostas. Desta forma calculamos o Ranking Médio por meio da equação:

$$RM = \frac{\sum_{i=1}^5 (f_i \cdot v_i)}{NS}$$

f_i = Frequência observada de cada resposta para cada afirmação

v_i = Valor de cada resposta

NS = Número de sujeitos (usuários entrevistados)

Quanto mais próximo o RM estiver de 5 maior será o grau de satisfação dos usuários em relação aos itens correspondentes e quanto mais próximo de 1 menor será esse grau de satisfação (maior grau de insatisfação). Podemos ainda apresentar o grau de satisfação por meio de porcentagem que é equivalente ao valor da média em pontos. Para encontrar o valor equivalente da média (de 1 até 5) em percentual, devemos utilizar a fórmula abaixo:

Grau de intensidade de satisfação em percentual =

$$(Média - 1) \times \frac{100}{\text{número de pontos da escala likert adotada} - 1}$$

Na definição do plano amostral, as informações sobre a população transportada diariamente proporcionou os subsídios para a definição do plano amostral do projeto. Considerou-se a necessidade de representatividade da

população que utiliza o transporte público de Corumbá, calculadas a partir de informações obtidas no IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2013). A partir disso, o número de habitantes da cidade é de aproximadamente 107.347, dos quais cerca de 20.081 utilizam o ônibus de forma esporádica ou rotineira. Considerou-se margem de erro máximo amostral de 6,42%, nível de confiança de 95% e prevalência de 50%. Para o cálculo do tamanho da amostra utilizou-se a fórmula de proporção dada abaixo (TRIOLA M. F., 1999)

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot (1 - p)} \right)$$

n=tamanho da amostra

$z_{(\alpha/2)}$ = valor tabelado da distribuição normal padronizada

p=prevalência estimada do evento

ε =erro tolerável de amostragem

N=tamanho da população

Substituindo na fórmula, obtemos:

$$n = \left(\frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5) \cdot 20081}{0,0642^2 \cdot (20081 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)} \right) \Rightarrow$$

n=230,35

n=231 (arredondamos para o inteiro maior mais próximo). Assim adotou-se uma amostra composta por 231 usuários entrevistados.

No processo de tabulação e análise após a coleta dos dados, os mesmos foram organizados e transcritos em planilhas eletrônicas do Office Excel, a partir daí foram utilizadas suas ferramentas de análise, tornando possível a geração de tabelas de dados absolutos e relativos, gráficos de frequências relativas e histogramas de cada um dos indicadores que compõe as categorias da pesquisa. Outro importante ganho no uso do Excel foi referente à determinação de dados da estatística descritivas tais como tamanho da amostra, média, desvio-padrão e variância. Com isso, após análise, foi possível identificar categorias que apresentam problemas e que precisam ser melhoradas, assim como identificar categorias que devem servir de referência para as demais.

Resultados

A amostra ficou representada em 41% por homens e 59% por mulheres, do total, 48,3% com idade variando de 13 a 30 anos (Gráfico 1), 77,0% com escolaridade até o Ensino Médio (Gráfico 2), 58,9% indicaram o estudo ou o trabalho como principal motivador de uso do ônibus (Gráfico 3), 58,1% declararam o estudo ou trabalho como principal ocupação (Gráfico 4) e 68,8% com renda bruta familiar de até dois salários mínimos (Gráfico 5).

Gráfico 1: Faixa etária dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS

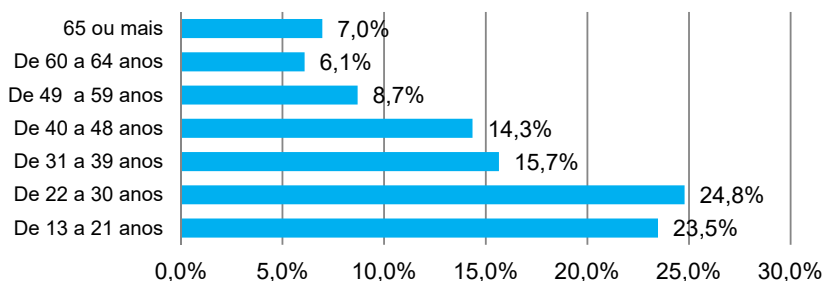


Gráfico 2: Escolaridade dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS

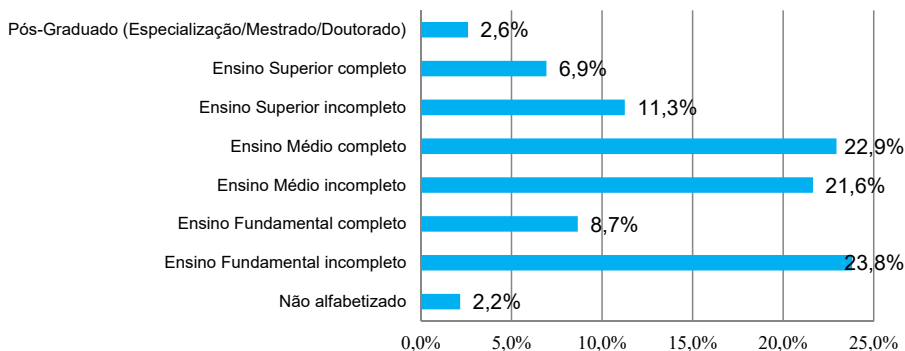


Gráfico 3: Principal finalidade de uso dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS

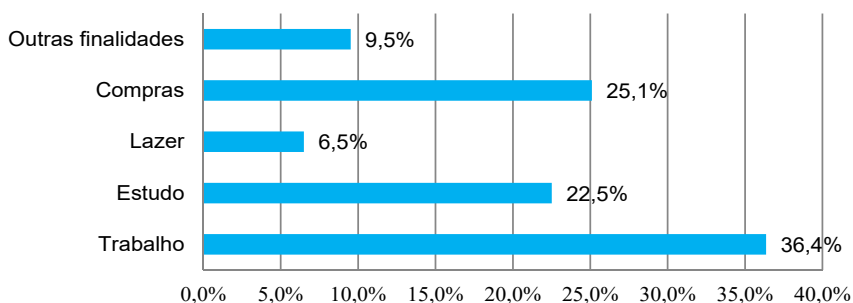
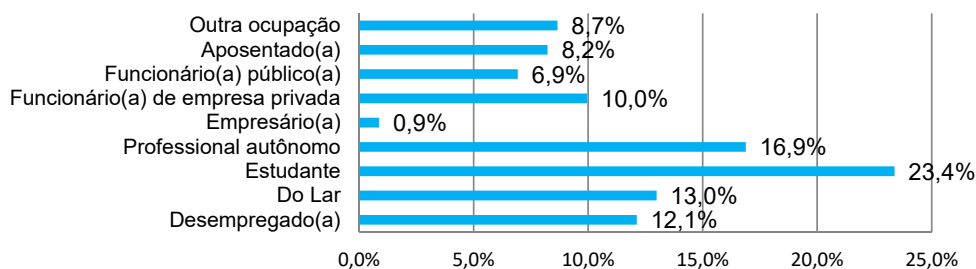
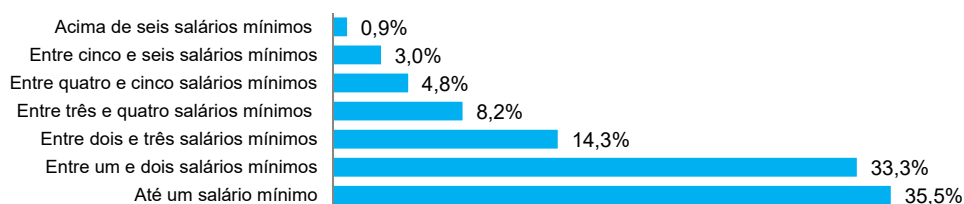
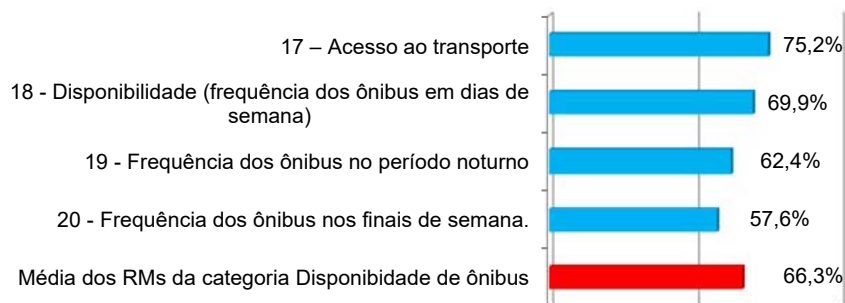


Gráfico 4: Principal ocupação dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS**Gráfico 5:** Renda bruta familiar dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS

A dimensão denominada “Disponibilidade do serviço de ônibus” (Gráfico 6) compôs o primeiro bloco de questões referentes à mensuração do grau de satisfação. Nela observamos que o grau de satisfação médio dos usuários ficou em 66,3%, com melhor resultado obtido no item “Acesso ao transporte” e pior resultado na “Frequência dos ônibus nos finais de semana”, nos quais o horário de saída dos ônibus é mais espaçado devido a pouca demanda, uma vez que 58,9% dos entrevistados declararam que a maior finalidade de uso do ônibus é o acesso ao trabalho e também aos estudos, que sofrem grande redução de demanda nos finais de semana e feriados.

Gráfico 6: Comparativo dos RMs da categoria “Disponibilidade do serviço de ônibus” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS

Nas categorias “Agilidade” e “Confiabilidade” os resultados apontaram níveis de satisfação moderado e forte, respectivamente, com melhores resultados observados no “Tempo de caminhada até os pontos de parada” (Gráfico 7), e na “Saída dos ônibus no tempo programado” (Gráfico 8). Vale destacar que a VCC teve início de suas atividades no município de Corumbá em 31 de outubro de 2014, antes desta data, a concessão do transporte público era cedida à outra empresa que foi a gestora por mais de 10 anos do transporte público do município, e após inúmeros problemas operacionais, tais como acidentes, quebra de veículos, falta de ônibus e atrasos, que geraram muitos transtornos e insatisfações a população, houve uma intervenção administrativa na gestão da empresa, por parte da prefeitura municipal de Corumbá, que culminou com a quebra da concessão do transporte público e abertura de nova licitação, na qual a VCC foi a empresa ganhadora. Neste contexto, a VCC assumiu a responsabilidade pela gestão do transporte público de Corumbá num cenário de grande insatisfação, desânimo e resistência, por parte de uma grande parcela da população, com relação ao uso do ônibus como principal meio de transporte.

Gráfico 7: Comparativo dos RMs da categoria “Agilidade” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS

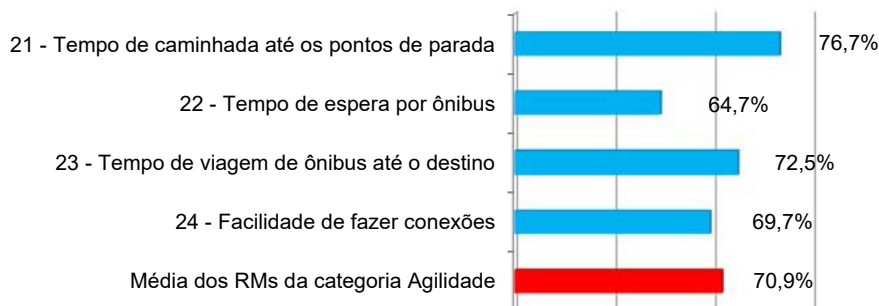
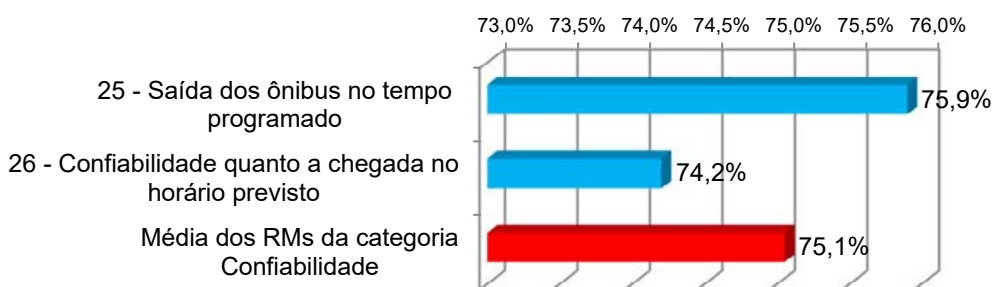
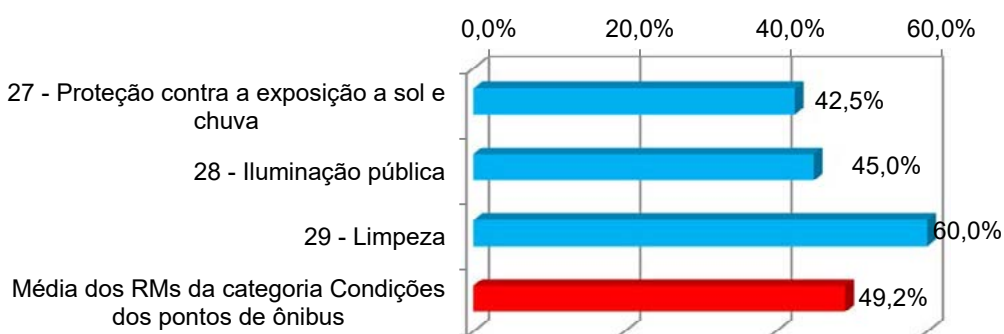


Gráfico 8: Comparativo dos RMs da categoria “Confiabilidade” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS



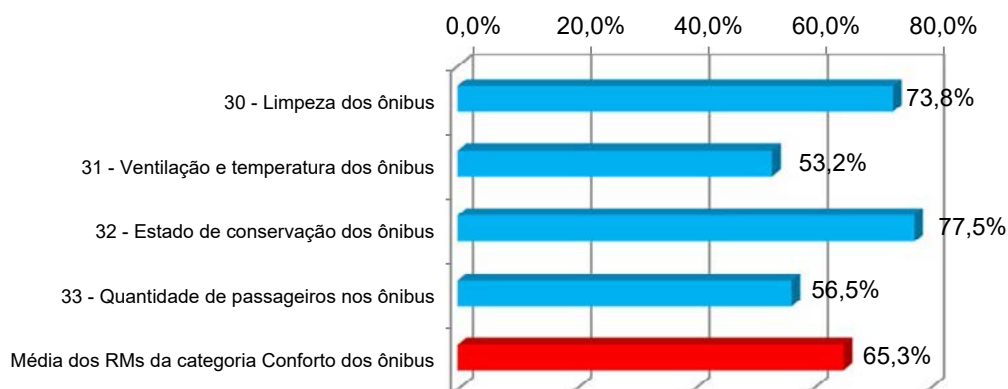
Na categoria “Condições dos pontos de ônibus”, foi obtida média geral de 49,2%, sendo importante frisar que muitos pontos de ônibus do perímetro urbano, não tem calçamento ou se quer abrigo, e em alguns casos nem marcações que indiquem ser um ponto de parada de ônibus, esses pontos costumam ser chamados de “pontos fantasmas”, que apenas pessoas que usam o serviço com certa frequência sabem de sua existência. As condições dos pontos de ônibus (Gráfico 9), de forma geral, apresentaram índice de satisfação de 49,2% referente as suas condições e na avaliação quanto a segurança obteve índice menor ainda, 45,8%.

Gráfico 9: Comparativo dos RMs da categoria “ Condições dos pontos de ônibus” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS



Na dimensão “Conforto dos ônibus” (Gráfico 10), como a VCC teve início de sua atividades no município de Corumbá recentemente, possui ônibus relativamente novos, com menos de 5 anos de uso, que passam por processo de higienização todos os dias, e desta forma, obteve avaliação positiva de seus usuários quanto a Limpeza e Conservação dos ônibus.

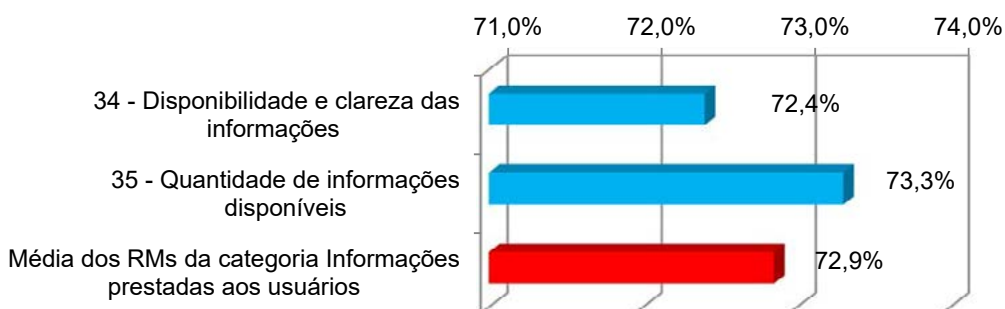
Gráfico 10: Comparativo dos RMs da categoria “Conforto dos ônibus” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS



Por outro lado, a temperatura no interior dos ônibus foi o item com pior desempenho nesta categoria, foi obtido grau de satisfação de 53,2%, muitos usuários relataram sensação de calor nos horários de pico, que é agravado pela maior concentração de pessoas no interior dos ônibus, mais de 70% do movimento diário de passageiros ocorre nos horários de pico, devido principalmente entrada e saída do trabalho e horários de entrada e saída das escolas.

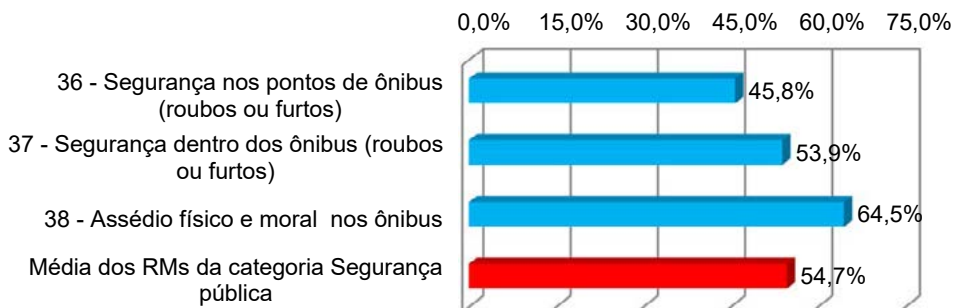
Tendo em consideração à disponibilidade e clareza das informações prestadas aos usuários (Gráfico 11), foi aferido grau de satisfação moderado com média de 72,9%, este índice poderia ser melhor, tendo em vista os investimentos da empresa em aplicativo de informação como o Moovit, que é uma opção rápida e segura para consultas de trajetos e itinerários das linhas urbanas, no entanto, na pesquisa apenas 4,3% dos entrevistados declararam fazer uso desta ferramenta, por outro lado, 37,7% declararam não consultar nenhum meio de divulgação de horários.

Gráfico 11: Comparativo dos RMs da categoria “Informações prestadas aos usuários” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS



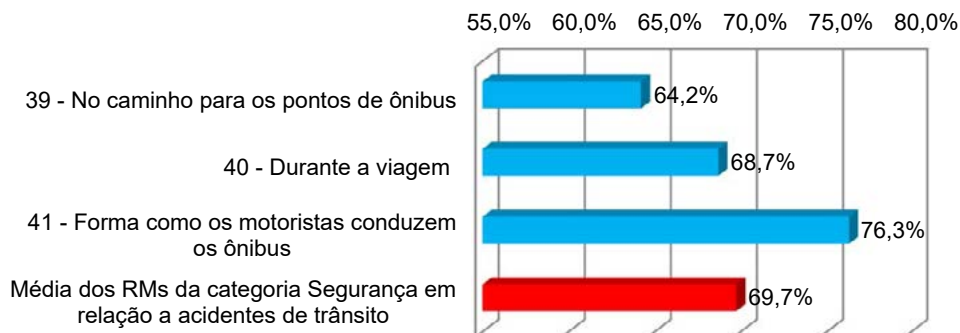
A percepção da segurança dentro do ônibus teve resultado de satisfação positivo (Gráfico 12), que de acordo com relatos de usuários, se deve a implantação e divulgação da existência de sistemas de monitoramento por câmeras no interior dos ônibus que somado a implantação dos cartões eletrônicos, que reduziu significativamente o volume de dinheiro transportado nos ônibus, aumentou a impressão de segurança entre os usuários. Também pudemos observar uma relação entre a falta de iluminação adequada e a falta de limpeza nos pontos de ônibus, com a sensação de insegurança dos usuários no que diz respeito a roubo, furto e assédio físico.

Gráfico 12: Comparativo dos RMs da categoria “Segurança Pública” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS



No item “Segurança em relação a acidentes de trânsito” (Gráfico 13), foi obtido grau de satisfação moderado de 69,7%, destacando-se dois fatores que colaboraram muito nesta avaliação positiva, a forma como os motoristas conduzem o veículo, que teve índice de 76,3%, resultado bastante significativo, e a percepção de boa conservação dos ônibus, pois antes da VCC, panes mecânicas e acidentes fizeram parte da rotina dos usuários de ônibus em Corumbá.

Gráfico 13: Comparativo dos RMs da categoria “Segurança em relação a acidentes de trânsito” dos usuários da VCC no município de Corumbá - MS



Em “Questões gerais”, 63,0% dos usuários declararam que o valor cobrado pela passagem, R\$ 2,80, era acessível (Gráfico 14), 87,5% dos respondentes acreditavam que a mudança do antigo passe de papel pelo bilhete eletrônico implicou em melhoras no transporte coletivo (Gráfico 15), 90% dos usuários tem a impressão de que o transporte coletivo melhorou no último ano (Gráfico 16) e como sugestão de roteiro turístico, foi sugerida uma linha que passe pelo Porto Geral (Gráfico 17).

Gráfico 14: Percepção, dos usuários, quanto ao valor cobrado pela viagem, R\$ 2,80, no município de Corumbá - MS

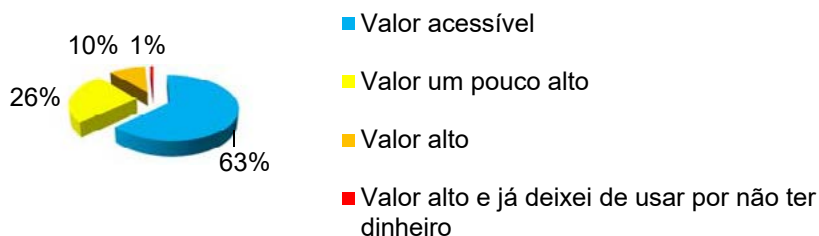


Gráfico 15: Percepção dos usuários da VCC quanto à mudança do passe de papel pelo bilhete eletrônico no município de Corumbá - MS

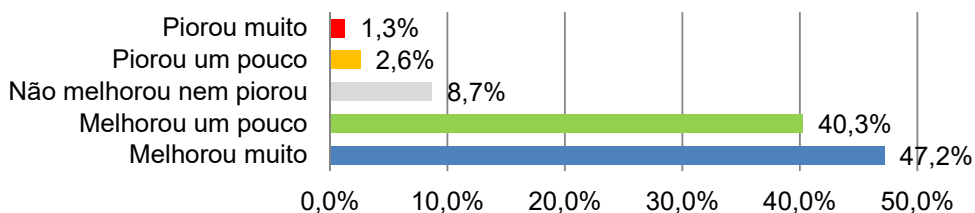


Gráfico 16: Avaliação geral dos usuários da VCC quanto ao transporte coletivo por ônibus e lotações no município de Corumbá - MS no último ano

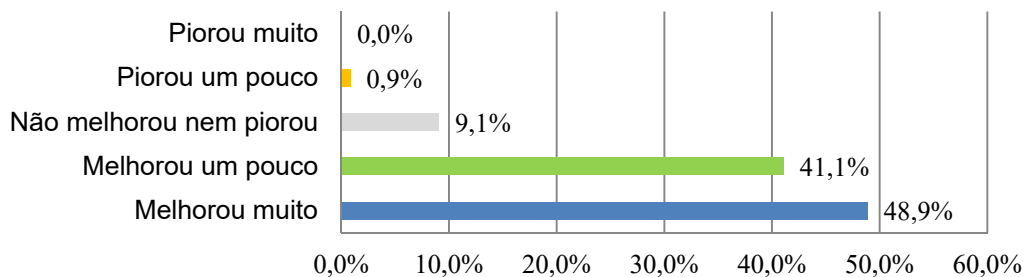
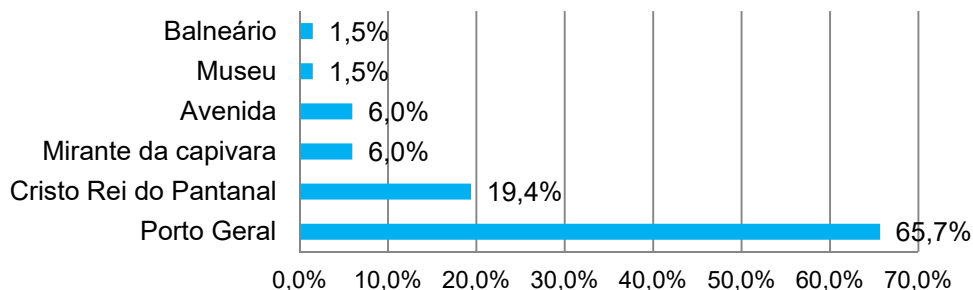
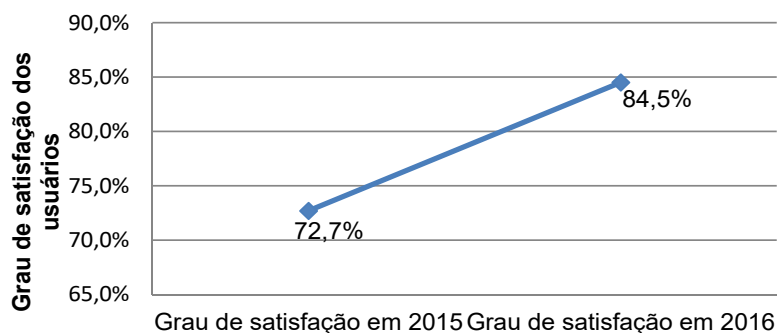


Gráfico 17: Sugestão de locais turísticos para linhas de ônibus no município de Corumbá - MS



Como avaliação geral, destacam-se: Uma clara percepção dos clientes da VCC de que o transporte público melhorou nos últimos anos, ao analisarmos os dados referentes a pergunta “Como você avalia, de forma geral, o transporte coletivo de ônibus e lotações de Corumbá no último ano?” foi obtido grau de satisfação consideravelmente forte em relação ao serviço prestado, com média de 84,5% em 2016, contra 72,7% referente à pesquisa de 2015 (com margem de erro de 6,5%).

Gráfico 18: Comparativo da avaliação geral do transporte coletivo por ônibus da VCC em Corumbá nos anos de 2015 e 2016



Como instrumento para medir o grau de confiabilidade da pesquisa, foi utilizado o alfa de Cronbach, obtendo confiabilidade moderada as categorias: “Disponibilidade de serviços de ônibus”, “Confiabilidade”, “Conforto dos ônibus” e “Informações prestadas aos usuários” e confiabilidade alta para as categorias: “Agilidade”, “Condições dos pontos de ônibus”, “Segurança pública” e “Segurança em relação a acidentes de trânsito”.

Tabela 2: Relação das categorias com os respectivos graus de satisfação e confiabilidade

Categoria	RMs	Grau de Satisfação	Coefficiente Alfa	Confiabilidade
Disponibilidade de serviços de ônibus	66,3%	Grau de satisfação moderado	0,74	Moderada
Agilidade	70,9%	Grau de satisfação moderado	0,75	Alta
Confiabilidade	75,1%	Grau de satisfação forte	0,70	Moderada
Condições dos pontos de ônibus	49,2%	Grau de insatisfação moderado	0,82	Alta
Conforto dos ônibus	65,3%	Grau de satisfação moderado	0,68	Moderada
Informações prestadas aos usuários	72,9%	Grau de satisfação moderado	0,71	Moderada
Segurança pública	54,7%	Grau de satisfação moderado	0,82	Alta
Segurança em relação a acidentes de trânsito	69,7%	Grau de satisfação moderado	0,77	Alta

Após análise dos resultados da pesquisa tornou-se possível à mensuração e a avaliação do grau de satisfação dos usuários do transporte público de Corumbá com relação à qualidade dos serviços prestados pela VCC. Considera-se que pesquisas de satisfação constituem um importante instrumento decisório e também gerencial de recursos e de pessoal.

Os resultados apresentados neste artigo apontam para fatos que mensuram a percepção dos usuários de ônibus de Corumbá em relação à qualidade dos serviços oferecidos a população. Como avaliação geral (Gráfico 18), destacam-se: uma clara percepção dos clientes da VCC de que o transporte público melhorou nos últimos anos, ao analisarmos os dados referentes avaliação geral transporte coletivo nos últimos anos que obteve grau de satisfação consideravelmente forte, com média de 84,5% em 2016, contra 72,7% referente à pesquisa de 2015.

Também foi observado, forte grau de satisfação na categoria “Confiabilidade” com grau médio de satisfação de 75,1% (Tabela 2); Na categoria “Condições dos pontos de ônibus” observamos média dos RMs igual a 49,2% indicando grau de insatisfação moderado, apontando a necessidade de melhorias de infraestrutura dos pontos de ônibus.

Considerações finais

Uma pesquisa de satisfação expressa impressões dos usuários entrevistados em relação a itens específicos, essas impressões podem ser muitas vezes influenciadas negativamente por situações vivenciadas até mesmo em períodos anteriores ao de início trabalho da VCC. Por outro lado também é influenciada pelas expectativas criadas em relação à qualidade do atendimento as demandas da clientela. Neste contexto torna-se essencial à realização de pesquisas de satisfação periodicamente (pelo menos uma por anos) criando-se parâmetros que possibilitem a criação de planos de ação, a implementação, o monitoramento e a comparação com resultados obtidos em pesquisas anteriores. Com os planos de ações, espera-se realizar: estudos periódicos de observação do grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados e monitorar anualmente a evolução do grau de satisfação, ao executar ações, que objetivem a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos; especificar quais categorias apresentam problemas, como exemplo a categoria “Condições dos pontos de ônibus”, que devem ser tratadas com atenção especial na procura de soluções que atendam a demanda da população; a manutenção, ou até mesmo, a melhoria dos itens que apresentam grau de satisfação moderado ou forte, como a categoria “Confiabilidade” e tornar público os resultados positivos alcançados; atender as demandas, se possível, dos usuários de ônibus de

Corumbá que fizeram sugestões e analisar cuidadosamente as reclamações registradas; também foi sugerida, pela maioria dos usuários entrevistados, a criação de uma linha turística que tivesse por trajeto o Porto Geral de Corumbá (Gráfico 17). A partir deste estudo, serão desenvolvidos outros estudos que possibilitem a melhoria dos serviços prestados aos usuários, tais como otimização de trajetos e itinerários, acompanhamento das demandas da população, estudo do impacto da gratuidade nos valores da tarifa, entre outros.

Melhorar a qualidade dos serviços prestados, criar instrumentos que mensurem os serviços prestados pela empresa aos seus clientes e, principalmente, tentar atender as demandas da população, foram as prioridades motivacionais deste trabalho, também houve a preocupação de ampla divulgação objetivando discutir problemas e procurar soluções. Neste sentido, o estudo oferece um importante instrumento de colaboração no atendimento das demandas dos usuários do transporte coletivo por ônibus na cidade de Corumbá.

Referências bibliográficas

- BABBIE, Earl. *Métodos de Pesquisas de Survey*. Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.
- CRONBACH, L.J. *Fundamentos da testagem Psicológica*. Trad.: Silveira Neto e Veronese, M.A.V. 5ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- LEONTITSIS, A.; PAGGE, J. A simulation approach on Cronbach's alpha statistical significance. *Mathematics and Computers in Simulation*. v. 73, p. 336-340. 2007.
- MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MATTAR, F. N. *Pesquisa em marketing*. Ed. Atlas, 6. Ed. 347p. São Paulo, 2008.
- MERRIAN, S. B. *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 1998.
- OLIVEIRA, L. H. de; TOSTES, A. A. F.; MELO, T. V. C. F. Indicadores de desempenho como estratégia operacional: estudo de caso em uma indústria de café. 15º IFMA - *Congresso Internacional de Administração Rural*. Simultâneo ao 5º Congresso Brasileiro de Administração Rural, v. 15, 2005.
- PARASSURAMAN V. ZEITHAMI, V.A. BERRY, L. L. A conceptual model of questionários. Quality service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, n.4, p. 41-50, 1985. Mark, 228p. Rio de Janeiro, 1995.
- TRIOLA, M. F. *Introdução à Estatística*. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.